



RESOLUCIÓN FINAL Nº 0157-2016/CC3

EXPEDIENTE : 086-2016/CC3
AUTORIDAD : COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR 3
(Comisión)
ADMINISTRADO : SHENGZHI SHI ¹
MATERIA : PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR
AVISO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES
DISCRIMINACIÓN
ACTIVIDAD : ACTIVIDADES DE ALOJAMIENTO PARA ESTANCIAS
CORTAS
SANCIÓN : 50 UIT (Artículo 38 del Código de Protección y
Defensa del Consumidor)
0.7 UIT (Artículo 151 del Código de Protección y
Defensa del Consumidor)

SUMILLA: Sancionar a la señorita SHENGZHI SHI, por infracción al artículo 38 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto negó brindar el servicio de hospedaje a una pareja conformada por dos varones, lo que constituye un trato discriminatorio.

Asimismo, se le sanciona por infringir el artículo 151 del mismo cuerpo legal, toda vez que no contó con el Aviso del Libro de Reclamaciones en su establecimiento comercial ubicado en la Calle Francisco de Zela 1522, Lince.

Lima, 2 de setiembre de 2016

I. ANTECEDENTES

1. En el marco de las acciones de supervisión y fiscalización desarrolladas por la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor 2, mediante Memorandum 2862-2014/CC2-INDECOPI, de fecha 26 de setiembre del 2014, se encargó a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización (GSF) la supervisión de diversos establecimientos que ofrecen servicios de hospedaje y hostelería, entre los que se encontraba el Hotel Tulipanes, cuyo titular es la señorita Shengzhi Shi, con la finalidad de verificar el cumplimiento de lo establecido en la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (Código).
2. En ese sentido, la GSF emitió el Informe 350-2016/GSF, en el cual se concluyó lo siguiente:

“III. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

39. *Existen indicios que el señor (Sic.) SHI SHENGZHI, propietario del HOTEL TULIPANES, habría infringido lo establecido en el artículo 38 del Código, toda vez que se negó a brindar el servicio de*

¹ La administrada está registrada en la base de datos de la SUNAT con RUC 15511340796 y domicilio fiscal en Calle Francisco de Zela 1522, Urb. Lince, Lima, Lince. Asimismo, cuenta con carnet de extranjería 000074945.



hospedaje a una pareja conformada por dos varones, lo que constituye un trato discriminatorio hacia los mismos. Por lo tanto, recomendamos que se inicie un procedimiento administrativo sancionador en este extremo.

(...)

41. *Existen indicios que el SEÑOR (Sic.) SHI SHENGZHI, no cuenta con el Aviso del Libro de Reclamaciones en su establecimiento comercial ubicado en Calle Francisco Zela Nº 1522, del distrito de Lince, por lo que, habría infringido lo establecido en el artículo 151 del Código. En ese sentido, corresponde recomendar el inicio de un procedimiento administrativo sancionador en este extremo”.*
3. De acuerdo con lo dispuesto por la Resolución 102-2015-INDECOPI/COD del 7 de junio de 2015², se crea la Comisión de Protección al Consumidor 3, la misma que es competente de forma exclusiva para investigar, iniciar y resolver, procedimientos administrativos sancionadores por propia iniciativa en materia de protección al consumidor.
4. En el artículo 27³ de la Ley de Organización y Funciones del Indecopi, aprobada por Decreto Legislativo Nº 1033 (D. Leg. 1033), se establece que la Comisión de Protección al Consumidor tiene como función velar por el cumplimiento del Código, y de las leyes que, en general, protegen a los consumidores de la falta de idoneidad de los bienes y servicios, y de la discriminación en el consumo.
5. Asimismo, de conformidad con lo establecido en el inciso d) del artículo 44⁰⁴ del referido Decreto, es función de las Secretarías Técnicas del Área de Competencia, entre otros, imputar cargos e impulsar la tramitación de los procedimientos.

² **RESOLUCIÓN 102-2015-INDECOPI-COD, Crean Comisión de Protección al Consumidor adicional, adscrita a la sede central del INDECOPI, bajo la denominación Comisión de Protección al Consumidor 3**
Artículo 1.- Crear una Comisión de Protección al Consumidor adicional, adscrita a la sede central del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPI, bajo la denominación Comisión de Protección al Consumidor Nº 3, la misma que será competente de forma exclusiva para investigar, iniciar y resolver, procedimientos administrativos sancionadores por propia iniciativa en materia de protección al consumidor. (...)

Artículo 3.- Disponer que las investigaciones iniciadas por iniciativa de la autoridad que aún no hayan dado inicio a un procedimiento administrativo sancionador, sean transferidas a la Comisión de Protección al Consumidor Nº 3, en un plazo no mayor de 5 días calendarios contados a partir del día siguiente hábil siguiente de la publicación de la presente Resolución. (...)

³ **D. Leg. 1033**

Artículo 27°.- De la Comisión de Protección al Consumidor.-

Corresponde a la Comisión de Protección al Consumidor velar por el cumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor y de las leyes que, en general, protegen a los consumidores de la falta de idoneidad de los bienes y servicios en función de la información brindada, de las omisiones de información y de la discriminación en el consumo, así como de aquellas que complementen o sustituyan a las anteriores.

⁴ **D. Leg. 1033**

Artículo 44°.- Funciones de las Secretarías Técnicas.- (...)

44.1 Son funciones de las Secretarías Técnicas del Área de Competencia:

d) Por delegación de su Comisión, admitir a trámite los procedimientos, imputar cargos, impulsar la tramitación de los procedimientos, declarar rebelde a una parte del procedimiento, conceder recursos administrativos y declarar firme o consentida la resolución final que expida la Comisión, salvo régimen establecido en ley especial; (...)



6. Mediante Resolución 1 del 3 de agosto de 2016, la Secretaría Técnica de la Comisión inició un procedimiento administrativo sancionador en contra de la señorita Shengzhi Shi, en los siguientes términos:

“PRIMERO: *Iniciar procedimiento administrativo sancionador en contra del señor (Sic.) SHI SHENGZHI, titular del Hotel Tulipanes, a instancia de la Secretaría Técnica, con cargo a dar cuenta a la Comisión de Protección al Consumidor Nº 3; en tanto habría incurrido en presunta infracción a lo establecido en el artículo 38 del Código, toda vez que se habría negado a brindar el servicio de hospedaje a una pareja conformada por dos varones, lo que constituiría un trato discriminatorio*

SEGUNDO: *Iniciar procedimiento administrativo sancionador en contra del señor (Sic.) SHI SHENGZHI, titular del Hotel Tulipanes, a instancia de la Secretaría Técnica, con cargo a dar cuenta a la Comisión de Protección al Consumidor Nº 3; en tanto habría incurrido en presunta infracción a lo establecido en el artículo 151 del Código, toda vez que no habría contado con el Aviso del Libro de Reclamaciones en su establecimiento comercial ubicado en Calle Francisco de Zela Nº 1522, Lince”*

7. El 16 de agosto de 2016, la señorita Shengzhi Shi presentó sus descargos, señalando que:

- i) Debía tenerse por no iniciado el procedimiento, dado que en salvaguarda del debido proceso y de su derecho de defensa, debió notificarse el resultado del Informe 350-2016/GSF, a fin de contradecirlo.
- ii) Respecto a la denuncia informativa, de dichos hechos no puede acreditarse su veracidad dado que no se acredita ninguna constancia.
- iii) Siempre supervisa que su personal brinde un trato igualitario a todo cliente.
- iv) Nunca fue comunicada de que se le estaba grabando, por lo cual dicha grabación carece de validez, al haber sido una prueba fabricada por la autoridad.
- v) Niega que se haya realizado un acto de discriminación y manifiesta que, cuando se presentó la primera pareja de supervisores, no se les pudo atender ya que no había habitaciones disponibles en ese momento, pudiendo atender a la segunda pareja de supervisores dado que ya había habitaciones desocupadas.
- vi) Sobre el registro de ingresos del establecimiento, indicó que *“no puede tomarse como prueba, puesto que es información referencia (Sic.), ya que el control de habitaciones se realiza mediante inscripción en el registro”*, estando todas las habitaciones ocupadas cuando la primera pareja de supervisores solicitó el servicio.
- vii) En el acta del 26 de setiembre debió solicitarse su intervención y no solo la del personal de recepción del hotel.
- viii) Afirmó contar con el Libro de Reclamaciones y con el Aviso del Libro de Reclamaciones, pero la visita de los supervisores coincidió con el momento en que se retiró el aviso para efectos de realizar la limpieza del local.



II. ANÁLISIS

A. Cuestión previa: sobre la supuesta nulidad del procedimiento

8. En sus descargos, la señorita Shengzhi Shi señaló que debía tenerse por no iniciado el procedimiento, dado que en salvaguarda del debido proceso y de su derecho de defensa, debió notificarse el resultado del Informe 350-2016/GSF de manera previa al presente procedimiento administrativo sancionador, a fin de absolver oportunamente los reparos señalados en el referido Informe.
9. Se debe precisar al administrado que la nulidad se plantea por la vía de los recursos administrativos⁵, los mismos que se imponen frente a los actos administrativos definitivos que ponen fin a la instancia y los actos de trámite que determinen la imposibilidad de continuar el procedimiento o produzcan indefensión⁶.
10. Asimismo, se debe indicar al administrado que las causales de nulidad se encuentran establecidas en el artículo 10⁷ de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, y de la revisión de lo alegado por el administrado no se ha evidenciado causal de nulidad en el presente procedimiento administrativo sancionador, por lo que debe rechazarse lo manifestado por el administrado en este punto.
11. Sin perjuicio de ello, es de precisar que no se ha afectado su derecho al debido proceso ni su derecho de defensa, dado que la oportunidad de contradicción del mencionado Informe es a partir del inicio del presente procedimiento administrativo sancionador, es decir con la notificación de la Resolución 1.

⁵ **LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**

Artículo 11.- Instancia competente para declarar la nulidad

11.1 Los administrados plantean la nulidad de los actos administrativos que les conciernan por medio de los recursos administrativos previstos en el Título III Capítulo II de la presente Ley. (...)

⁶ **LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**

Artículo 206.- Facultad de contradicción

(...)

206.2 Sólo son impugnables los actos definitivos que ponen fin a la instancia y los actos de trámite que determinen la imposibilidad de continuar el procedimiento o produzcan indefensión. La contradicción a los restantes actos de trámite deberá alegarse por los interesados para su consideración en el acto que ponga fin al procedimiento y podrán impugnarse con el recurso administrativo que, en su caso, se interponga contra el acto definitivo. (...)

⁷ **LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**

Artículo 10.- Causales de nulidad

Son vicios del acto administrativo, que causan su nulidad de pleno derecho, los siguientes:

1. La contravención a la Constitución, a las leyes o a las normas reglamentarias.
2. El defecto o la omisión de alguno de sus requisitos de validez, salvo que se presente alguno de los supuestos de conservación del acto a que se refiere el Artículo 14.
3. Los actos expresos o los que resulten como consecuencia de la aprobación automática o por silencio administrativo positivo, por los que se adquiere facultades, o derechos, cuando son contrarios al ordenamiento jurídico, o cuando no se cumplen con los requisitos, documentación o trámites esenciales para su adquisición.
4. Los actos administrativos que sean constitutivos de infracción penal, o que se dicten como consecuencia de la misma.



12. Por lo expuesto, corresponde desestimar los argumentos expuestos respecto de la nulidad de lo actuado en el presente procedimiento.

B. Sobre la presunta comisión de actos de discriminación

13. En el literal d) del numeral 1.1 del artículo 1 del Código se 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 índole⁸.
14. Al respecto, es importante señalar que dos (2) son las acepciones principales que se reconocen oficialmente en lengua castellana como discriminación: la primera, seleccionar excluyendo; la segunda, dar trato de inferioridad a una persona o colectivo por motivos raciales, religiosos, políticos, etc.⁹.
15. En el artículo 38 del Código se establece expresamente la prohibición de discriminar a los consumidores por motivos 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 o tranquilidad de sus clientes u otros motivos similares. Asimismo, se precisa que el trato diferenciado debe obedecer a causas objetivas y razonables¹⁰.
16. Adicionalmente, en el artículo 39 del Código¹¹ se señala las reglas vinculadas a la carga probatoria de las infracciones por trato desigual (un trato diferenciado injustificado o discriminación), indicándose que es el consumidor o la

⁸ **Código**

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. (...)

⁹ REAL ACADEMIA ESPAÑOLA. Diccionario de la Lengua española. <http://www.rae.es/>

¹⁰ **Código**

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 **Código**

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.



administración, según el caso, 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.

17. 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 igualdad¹² de los ciudadanos, en concordancia con los artículos 1; 2 numeral 2 y 3; así como el artículo 3 de nuestra Carta Magna¹³, los que en conjunto establecen 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 humana¹⁴.
18. 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:

“Toda distinción, exclusión, restricción o preferencia que se basen en determinados motivos como la raza, el color, el sexo, el idioma, la religión, la

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 2 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**

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 cualquiera otra índole.

3. A la libertad de conciencia y de religión, en forma individual o asociada. No hay persecución por razón de ideas o creencias. No hay delito de opinión. El ejercicio público de todas las confesiones es libre, siempre que no ofenda la moral ni altere el orden público.

Artículo 3.- Derechos Constitucionales. Numerus 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.

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 mantiene con el Estado. No reconocer ello implicaría contravenir el 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.



opinión política o de otra índole, el origen nacional o social, la posición económica, el nacimiento o cualquier otra condición social y que tenga 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”¹⁵.

19. 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. En este punto, este Colegiado comparte el concepto esbozado por la Defensoría del Pueblo sobre estas conductas, en los siguientes términos¹⁶:

“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”

20. A mayor abundamiento, debe considerarse que la prohibición expresa de discriminación o trato diferenciado injustificado adquiere sentido en tanto en una economía social de mercado como la peruana - en la que se procura que sea una leal y honesta competencia la que facilite una adecuada asignación de recursos a los individuos -, la selección de consumidores a través de prácticas discriminatorias o de trato diferenciado injustificado, desnaturaliza el sentido y lógica comercial de libertad y respeto que debe regir las relaciones de consumo.
21. Por lo expuesto, es claro que la Comisión 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 diferenciaciones injustificadas o 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.

¹⁵ Comité de Derechos Humanos, observación general 18, HRI/GEN/1Rev.2. Párrafos 7 al 13, ONU

¹⁶ Defensoría del Pueblo. Documento Defensorial 002-2007. “La discriminación en el Perú, Problemática, normatividad y tareas pendientes”. Lima 2007, p. 29.



22. En el presente caso, con fecha 26 de septiembre de 2014, se efectuó una acción de supervisión. bajo la modalidad de supervisor incógnito, en el Hotel Tulipanes, propiedad de la señorita Shengzhi Shi. Cabe precisar que la información recabada en dicha supervisión, fue grabada a través de un micrófono oculto, situación que fue puesta en conocimiento del administrado.
23. Como consecuencia de la acción de supervisión, se redactó un acta donde se consignó lo siguiente:

“Nos constituimos como consumidores al Hotel Tulipanes a las 17:30 horas los supervisores de la Gerencia de Supervisión y Fiscalización del INDECOPI Gabriel Pasco Loayza y Ronald Valdivia Lau, solicitando una habitación, ante lo cual la persona encargada de la recepción nos indicó que no contaba con habitaciones disponibles hasta dentro de dos (02) horas. Acto seguido nos procedimos a retirar del Hotel Tulipanes. Inmediatamente después, luego de cinco minutos (17:35) se apersonaron al Hotel Tulipanes los supervisores del INDECOPI Giselle Límaco Herrera y Jorge Figueroa Huamán, solicitando una habitación, procediendo a pagar por una habitación e ingresando a la habitación contratada, cancelando el valor de S/.28.00 nuevos soles, entregándole la boleta respectiva Nº 002-Nº066606, en cuya descripción de indica habitación Nº 306 (...).” (el subrayado es nuestro).

24. En tal sentido, cuando la primera pareja de supervisores (pareja compuesta por dos [2] varones) solicitaron una habitación se les indicó que no había ninguna disponible hasta dentro de dos (2) horas, sin embargo, luego de cinco (5) minutos, cuando la segunda pareja de supervisores solicitó una habitación (pareja compuesta por un varón y una dama), esta les fue brindada.
25. Dicha situación ha quedado acreditada además, de la grabación realizada durante la supervisión de la conversación sostenida entre los supervisores y la encargada del counter:

- **Transcripción de la conversación sostenida entre la primera pareja de supervisores y la encargada del counter:**

Indecopi: Buenas tardes, ¿qué habitaciones tiene?

Administrado: No, ahora no contamos con habitaciones, sino hasta dentro de dos horas.

Indecopi: ¿A esta hora?

Administrado: Sí, todas están ocupadas.

Indecopi: Dos horas; ¿cuánto está?

Administrado: 4 horas S/.28.00

Indecopi: ¿Y a qué hora se desocupa?

Administrado: 2 horas señor

Indecopi: 2 horas; damos una vuelta entonces. Pero segura que...

Administrado: Lo que pasa es que se ha llenado, ahorita está lleno. En 2 horas una habitación se desocupa.

Indecopi: Mmmm ya, pero ¿no hay problemas con que vengan personas gay no es cierto?

Administrado: ¿Cómo? No le escuche.



Indecopi: ¿No hay problema con que vengan personas homosexuales?

Administrado: Ujum.

Indecopi: Ya, nos damos una vuelta. Ujum. Gracias.

- **Transcripción de la conversación sostenida entre la segunda pareja y la encargada del counter:**

Indecopi: Buenas tardes, ¿tiene habitación?

Administrador: Sí

Indecopi: ¿Matrimonial?

Administrador: Sí, cama matrimonial, 4 horas, 28 soles.

Indecopi: Ok, nos da una.

26. A mayor abundamiento, consta en el acta lo siguiente:

“(...) Al preguntarle cuantas habitaciones tiene el hotel nos informaron que cuentan con veintitrés (23) habitaciones, ante ello se tomó fotografías del registro de ingresos del establecimiento en el cual se aprecia que las horas de salida se encuentran vacías en algunos casos; informándonos la señorita de recepción que las habitaciones que consignan hora de ingreso y de salida son las habitaciones disponibles, debiendo entender que las habitaciones que consignan solo hora de ingreso, son las habitaciones ocupadas (...)”
(el subrayado es nuestro)

27. Así, de la información proporcionada por la encargada del Hotel Tulipanes y de la revisión del registro de visitas de dicho establecimiento, se ha puede verificar que, al momento de la supervisión, había habitaciones disponibles, sin embargo, se indicó lo contrario a la pareja de supervisores conformada por dos (2) varones.
28. Por lo expuesto, en el presente caso se imputó a la administrada el hecho que habría cometido una presunta infracción a lo establecido en el artículo 38 del Código, toda vez que se habría negado a brindar el servicio de hospedaje a una pareja conformada por dos (2) varones, lo que constituiría un trato discriminatorio
29. Tal como se ha señalado en el marco teórico y legal precedente, de acuerdo a las reglas probatorias usadas para este tipo infractor, en primer término corresponde a la administración demostrar el trato desigual producido; y de ser probada la acción, se deberán evaluar los argumentos de la señorita Shengzhi Shi para justificar la conducta materia de controversia.
30. Al respecto, teniendo en cuenta el contenido de la grabación y el acta realizada como consecuencia de la supervisión se concluye que la administrada, como propietaria del Hotel Tulipanes, negó brindar el servicio de hospedaje a una pareja conformada por dos (2) varones, pese a que cinco (5) minutos después sí brindó el servicio a una pareja conformada por un varón y una dama.
31. En tal sentido, habiéndose verificado un trato desigual, corresponde analizar sus descargos para determinar si dicha negativa estuvo basada en causas objetivas y razonables.



32. En sus descargos, la administrada señaló que respecto a la denuncia informativa, de dichos hechos no puede acreditarse su veracidad dado que no se acredita ninguna constancia.
33. Al respecto, cabe precisar que la imputación en el presente procedimiento administrativo sancionador fue porque se habría negado a brindar el servicio de hospedaje durante la supervisión realizada el 26 de septiembre de 2014 y no por una denuncia informativa, por lo que queda desvirtuado lo alegado por la administrada.
34. Asimismo, en sus descargos señaló que siempre supervisa que su personal brinde un trato igualitario a todo cliente.
35. Al respecto, contrario a lo alegado, en la supervisión de fecha 26 de setiembre de 2014, se ha verificado que existió un trato desigual a la pareja formada por dos (2) varones, dado que se les indicó que debían esperar dos (2) horas por una habitación y, cinco (5) minutos después se le otorgó una habitación a una pareja conformada por un varón y una mujer.
36. La administrada también indicó que nunca fue comunicada que se le estaba grabando con micrófono oculto, por lo cual dicha grabación carece de validez, al haber sido una prueba fabricada por la autoridad.
37. Sobre el particular, es preciso señalar a la administrada que, conforme al inciso c del artículo 2 del Decreto Legislativo 807, entre las facultades que posee la autoridad, se encuentra la de realizar inspecciones, con o sin previa notificación, en los locales de las personas naturales o jurídicas, examinar documentación y tomar declaración de las personas que en ellos se encuentren¹⁷.
38. En tal sentido, la supervisión se realizó conforme a las facultades otorgadas y con el objetivo de verificar el cumplimiento de las disposiciones del Código, objetivo que no se hubiese podido alcanzar si se le informaba previamente a la administrada que su establecimiento sería objeto de grabación por parte de supervisores incógnitos, por lo que carece de validez lo alegado.
39. Asimismo, es importante resaltar que en la misma acta correspondiente a la supervisión del 26 de setiembre de 2014 se dejó constancia de la grabación magnetofónica del ingreso de ambas parejas, firmando la encargada del Hotel Tulipanes en señal de conformidad, tal como se muestra a continuación:

¹⁷ DECRETO LEGISLATIVO 807

Artículo 2.- Sin que la presente enumeración tenga carácter taxativo cada Comisión, Oficina o Sala del Tribunal del INDECOPI tiene las siguientes facultades: (...)

c) Realizar inspecciones, con o sin previa notificación, en los locales de las personas naturales o jurídicas y examinar los libros, registros, documentación y bienes, pudiendo comprobar el desarrollo de procesos productivos y tomar la declaración de las personas que en ellos se encuentren



Lo al amparo de la diligencia y la prescripción en el artículo 2 y 5 del Decreto Legislativo 807. Se preguntó cuánto habitaciones tiene el hotel, no informaron que cuentan con veintidós (22) habitaciones, ante ello se tomó fotografías al registro de ingresos del establecimiento en el cual se aprecia que las horas de salida se encuentran vacías en algunos casos; informándose lo contrario de recepción que las habitaciones que con mayor hora de ingreso y salida son las habitaciones disponibles; debiendo entender que las habitaciones que con mayor hora de ingreso, son las habitaciones ocupadas.

42. En tal sentido, analizando el registro de ingresos del establecimiento se observa que a las 17:30 horas del día 26 de setiembre, cuando a la primera pareja de supervisores, compuesta por dos (2) varones, se les indicó que no habían cuartos disponibles hasta dentro de dos (2) horas, en realidad existían tres (3) habitaciones libres, incluida la habitación que a las 17:35 horas fue otorgada a la segunda pareja de supervisores, tal como se muestra a continuación:

Fecha de registro	Habitación	ingreso	salida	ingreso	salida	ingreso	salida
26/09	102	13:02	16:29	17:53	ocupada	ocupada	ocupada
26/09	306 ¹⁸	13:23	17:05	17:36	18:00 ¹⁹	18:10	ocupada
26/09	401	13:50	16:13	17:41	ocupada	ocupada	ocupada

Fuente: Elaboración de la GSF.

43. Por tanto, es falso lo alegado respecto a que no otorgó la habitación a la primera pareja de supervisores por no contar con cuartos disponibles.
44. Sobre el registro de ingresos del establecimiento, indicó que “no puede tomarse como prueba, puesto que es información referencia (sic.), ya que el control de habitaciones se realiza mediante inscripción en el registro”, estando todas las habitaciones ocupadas cuando la primera pareja de supervisores solicitó el servicio.
45. Al respecto, conforme a lo indicado por la representante del hotel en el acta de supervisión, las horas de entrada y salida consignadas en el registro de ingreso del hotel indican las habitaciones ocupadas de las desocupadas y, tal como se analizó previamente, sí habían habitaciones disponibles al momento de la primera supervisión, por lo que carece de validez la afirmación de que dicho registro es solo referencial y que no habían habitaciones disponibles.

¹⁸ La habitación 306 fue la habitación ocupada por la segunda pareja de supervisores, compuesta por una varón y una dama, tal como se aprecia del recibo obrante en el expediente del presente caso (foja 21)

¹⁹ El registro de habitaciones no indica la hora de salida de la habitación 306, sin embargo, dicho dato sí figura en el acta de supervisión, dado que fue la habitación ocupada por la segunda pareja de supervisores, conformada por un varón y una dama.



46. Agregó en sus descargos que, en el acta del 26 de setiembre debió solicitarse su intervención y no solo la del personal de recepción del hotel.
47. Sobre el particular, es importante señalar al administrado que, conforme al artículo 165 del Código Civil, se presume que el dependiente que actúa en establecimientos abiertos al público tiene poder de representación de su principal para los actos que ordinariamente se realizan en ellos²⁰; por tanto no era necesario que la señorita Shengzhi Shi tuviera que participar en el acta, dado que en la misma solo se dejó constancia de hechos supervisados en el Hotel Tulipanes, de propiedad de la administrada.
48. Por su parte, este Colegiado considera importante resaltar que se debe seguir el test de razonabilidad y proporcionalidad utilizado por el Tribunal Constitucional para evaluar casos de discriminación.
49. En efecto, el máximo intérprete nacional de la Constitución, mediante Sentencia del 1 de abril del 2005, emitida en el marco del Expediente N°0048-2004-PI/TC, estableció lo siguiente:

“El test de razonabilidad o proporcionalidad, como ha señalado la Corte Constitucional de Colombia (Sentencia N.º C-022/96), es una guía metodológica para determinar si un trato desigual es o no discriminatorio y, por tanto, violatorio del derecho-principio a la igualdad. Dicho test se realiza a través de tres sub principios: 1.subprincipio de idoneidad o de adecuación; 2.subprincipio de necesidad; y 3. subprincipio de proporcionalidad strictu sensu. Criterios que en su momento fueron utilizados por este Colegiado en las sentencias 0016-2002-AI y 0008-2003-AI, entre otras.

- 1. Subprincipio de idoneidad o de adecuación. De acuerdo con este, toda injerencia en los derechos fundamentales debe ser idónea o capaz para fomentar un objetivo constitucionalmente legítimo. En otros términos, este subprincipio supone dos cosas: primero, la legitimidad constitucional del objetivo; y, segundo, la idoneidad de la medida utilizada.*
- 2. Subprincipio de necesidad. Significa que para que una injerencia en los derechos fundamentales sea necesaria, no debe existir ningún otro medio alternativo que revista, por lo menos, la misma idoneidad para alcanzar el objetivo propuesto y que sea más benigno con el derecho afectado. Se trata de una comparación de la medida adoptada con los medios alternativos disponibles, y en la cual se analiza, por un lado, la idoneidad equivalente o mayor del medio alternativo; y, por otro, su menor grado de intervención en el derecho fundamental.*
- 3. Subprincipio de proporcionalidad strictu sensu. Según el cual, para que una injerencia en los derechos fundamentales sea legítima, el grado de realización del objetivo de intervención debe ser por lo menos equivalente o proporcional al grado de afectación del derecho*

²⁰ **DECRETO LEGISLATIVO 295, CÓDIGO CIVIL**

Artículo 165.- Se presume que el dependiente que actúa en establecimientos abiertos al público tiene poder de representación de su principal para los actos que ordinariamente se realizan en ellos.



fundamental. Se trata, por tanto, de la comparación de dos intensidades o grados: la realización del fin de la medida examinada y la afectación del derecho fundamental”.

50. En aplicación de este test, se aprecia que la negativa de brindar hospedaje a una pareja formada por dos (2) varones no cumple con el subprincipio de idoneidad en tanto carece de legitimidad constitucional, no siendo necesario continuar con los demás subprincipios del mencionado test conforme a lo establecido por el Tribunal Constitucional²¹.
51. Asimismo, se ha verificado la existencia de habitaciones disponibles para la atención, por lo que el trato desigual no estuvo basado en una justificación objetiva y razonable.
52. En tal sentido, la conducta de la señorita Shengzhi Shi constituyó un acto de discriminación, por lo tanto, corresponde sancionarla por infracción a lo establecido en el artículo 38 del Código.

C. Sobre implementación del Aviso del Libro de Reclamaciones

53. En el artículo 151º del Código²² se establece la obligatoriedad para los establecimientos comerciales de exhibir en un lugar visible y fácilmente accesible al público, un Aviso que indique la existencia del Libro de Reclamaciones y el derecho que tienen los consumidores de solicitarlo cuando lo estimen conveniente, cuya implementación y puesta en práctica se debe realizar de conformidad con las condiciones, supuestos y especificaciones contempladas en el Reglamento del Libro de Reclamaciones, aprobado por Decreto Supremo Nº 011-2011-PCM (Reglamento).
54. En ese sentido, en virtud de lo establecido en el numeral 3.5 del artículo 3º del Reglamento²³, se entiende por Aviso del Libro de Reclamaciones aquel letrero

²¹ En el Expediente 045-2004-PI/TC, el Tribunal señaló que el presupuesto para realizar el examen de necesidad es que se supere el análisis de idoneidad, tal como se muestra a continuación: *“Examen de necesidad. Bajo este test ha de analizarse si existen medios alternativos al optado por el legislador que no sean gravosos o, al menos, que lo sean en menor intensidad. Se trata del análisis de una relación medio-medio, esto es, de una comparación entre medios; el optado por el legislador y el o los hipotéticos que hubiera podido adoptar para alcanzar el mismo fin. Por esto, el o los medios hipotéticos alternativos han de ser igualmente idóneos. Ahora bien, el presupuesto de este examen es que se esté ante un medio idóneo, puesto que si el trato diferenciado examinado no lo fuera, no habría la posibilidad conceptual de efectuar tal comparación entre medios. En el examen de necesidad se compara dos medios idóneos. El optado por el legislador -la intervención en la igualdad- y el o los hipotéticos alternativos. Por esta razón, si el primero estuviera ausente, debido a que no habría superado el examen de idoneidad, el test de necesidad no tendrá lugar.”*

²² **Código**
Artículo 151º.- Exhibición del libro de reclamaciones

A efectos del artículo 150º, los establecimientos comerciales deben exhibir, en un lugar visible y fácilmente accesible al público, un Aviso que indique la existencia del libro de reclamaciones y el derecho que tienen los consumidores de solicitarlo cuando lo estimen conveniente.

²³ **DECRETO SUPREMO Nº 011-2011-PCM, DECRETO SUPREMO QUE APRUEBA EL REGLAMENTO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DEL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 3º.- Definiciones

Para los efectos del presente Reglamento, se entiende por: (...)

3.5. Aviso del Libro de Reclamaciones: Letrero físico o Aviso virtual que los proveedores deberán colocar en sus establecimientos comerciales y/o, cuando corresponda, en medios virtuales, en un lugar visible y fácilmente accesible al público, para registrar su queja y/o reclamo en el formato estandarizado del Anexo 2 del presente Reglamento.



físico o Aviso virtual que los proveedores deberán colocar en sus establecimientos comerciales y/o cuando corresponda, en medios virtuales, en un lugar visible y fácilmente accesible al público para registrar su queja y/o reclamo en el formato estandarizado del Anexo 2 del mencionado Reglamento.

55. Mediante Decreto Supremo Nº 037-2011-PCM se dispuso un plazo de quince (15) días calendarios, contados desde la entrada en vigencia de dicho Decreto, para que los proveedores que se encuentren en el ámbito de aplicación del Código y el Reglamento²⁴ implementen el Libro de Reclamaciones, el mismo que venció el 7 de mayo de 2011, por lo que, a partir de esta fecha existía la obligación, de cumplir con lo dispuesto por las referidas normas.
56. Ahora bien, en el presente caso se imputó a la señorita Shengzhi Shi el hecho que no exhibió en el Hotel Tulipanes de su propiedad, un Aviso indicando la existencia del Libro de Reclamaciones.
57. En sus descargos, la administrada afirmó contar con el Libro de Reclamaciones y con el Aviso del Libro de Reclamaciones, indicando que la visita de los supervisores coincidió con el momento en que se retiró el aviso para efectos de realizar la limpieza del local.
58. Al respecto, obra en el expediente el acta de supervisión del 26 de setiembre de 2014 en el Hotel Tulipanes, en la cual se verifica que en la fecha en la que el personal del INDECOPI realizó la diligencia, el personal de recepción del hotel indicó que no contaban con el Aviso del Libro de Reclamaciones, lo cual fue verificado por los supervisores, por lo que queda desvirtuado lo alegado respecto a la ausencia del mencionado aviso por motivos de limpieza.
59. Debe indicarse que el acta de supervisión, constituye un documento público que da fe de la información recabada por los funcionarios del INDECOPI al momento en que éstos se constituyeron en el local del administrado, considerando que el mismo fue elaborado y redactado conforme a lo previsto por el artículo 156º de Ley Nº 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General²⁵.
60. En este sentido, del análisis del acta, queda demostrado que en el momento que se realizó la supervisión, el administrado no cumplió con poner a disposición de

²⁴ **DECRETO SUPREMO Nº 037-2011-PCM. DISPONEN IMPLEMENTAR EN PLAZO MÁS BREVE EL LIBRO DE RECLAMACIONES POR PARTE DE LOS PROVEEDORES QUE COMPRENDE EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 1º.- Implementación del Libro de Reclamaciones

El plazo de implementación del Libro de Reclamaciones por parte de todos los proveedores a los que comprende el Código de Protección y Defensa del Consumidor y el presente Reglamento, es de quince (15) días calendario contados desde la fecha de entrada en vigencia del presente Decreto Supremo.

²⁵ **LEY Nº 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**

Artículo 156º.- Elaboración de actas: Las declaraciones de los administrados, testigos, peritos y las inspecciones serán documentadas en un acta, cuya elaboración seguirá las siguientes reglas:

1. El acta indica el lugar, fecha, nombres de los partícipes, objeto de la actuación y otras circunstancias relevantes, debiendo ser formulada, leída y firmada inmediatamente después de la actuación, por los declarantes, la autoridad administrativa y por los partícipes que quisieran hacer constar su manifestación (...).



los consumidores el Aviso indicando la existencia del mismo y el derecho que tiene los consumidores de solicitarlo si lo estimasen conveniente.

61. En lo referido al Libro de Reclamaciones, debe señalarse a la administrada que el presente procedimiento administrativo sancionador está referido al hecho que no exhibió en su establecimiento el Aviso indicando la existencia del Libro de Reclamaciones y no por la ausencia del Libro de Reclamaciones, por lo que queda desvirtuado lo alegado.
62. Por lo expuesto, corresponde sancionar a la señorita Shengzhi Shi por infracción a lo establecido en el artículo 151 del Código.

D. Graduación de la sanción

63. Corresponde determinar la sanción a imponer, aplicando de manera preferente los criterios previstos en el Código y de manera supletoria los criterios contemplados en la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (LPAG).
64. El Principio de Razonabilidad²⁶ establece que las decisiones de la autoridad deben adoptarse dentro de los límites de sus facultades y manteniendo la proporción entre los medios a emplear y los fines públicos que deba tutelar.
65. Los criterios previstos en los artículos 110 y 112 del Código disponen que el órgano resolutorio debe atender a la gravedad de la infracción, el beneficio ilícito esperado, la probabilidad de detección, el daño, los efectos que puedan ocasionarse, la naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación y los atenuantes o agravantes en cada caso²⁷.

²⁶ **LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**

Artículo 230.- 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. Sin embargo, las sanciones a ser aplicadas deberán ser proporcionales al incumplimiento calificado como infracción, debiendo observar los siguientes criterios que el orden de prelación se señalan a efectos de su graduación:
 - a. La gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido; 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;
 - b. El perjuicio económico causado;
 - c. La repetición y/o continuidad en la comisión de la infracción;
 - d. Las circunstancias de la comisión de la infracción;
 - e. El beneficio ilegalmente obtenido; y,
 - f. La existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractor.

²⁷ **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 110.- Sanciones administrativas

El Indecopi puede sancionar las infracciones administrativas a que se refiere el artículo 108 con amonestación y multas de hasta cuatrocientos cincuenta (450) Unidades Impositivas Tributarias (UIT), las cuales son calificadas de la siguiente manera:

- a. Infracciones leves, con una amonestación o con una multa de hasta cincuenta (50) UIT.
- b. Infracciones graves, con una multa de hasta ciento cincuenta (150) UIT.
- c. Infracciones muy graves, con una multa de hasta cuatrocientos cincuenta (450) UIT.

En el caso de las microempresas, la multa no puede superar el diez por ciento (10%) de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor, relativos a todas sus actividades económicas, correspondientes al ejercicio inmediato anterior al de la expedición de la resolución de primera instancia, siempre que se haya acreditado



66. Estos criterios sirven como parámetro de juicio para una mayor objetividad de la gravedad de la infracción y la imposición de la sanción, en garantía de los derechos del infractor.
67. En la Única Disposición Complementaria Final del Decreto Supremo N° 006-2014-PCM, publicada el 23 de enero de 2014 y vigente a partir del 23 de abril de 2014, se establece que los factores necesarios para la determinación de la multa a imponer por los órganos resolutores del Indecopi son: el beneficio ilícito (o, en forma alternativa, el daño) dividido entre la probabilidad de detección y el resultado multiplicado por los factores atenuantes y agravantes.

dichos ingresos, no se encuentre en una situación de reincidencia y el caso no verse sobre la vida, salud o integridad de los consumidores. Para el caso de las pequeñas empresas, la multa no puede superar el veinte por ciento (20%) de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor, conforme a los requisitos señalados anteriormente.

La cuantía de las multas por las infracciones previstas en el Decreto Legislativo núm. 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, se rige por lo establecido en dicha norma, salvo disposición distinta del presente Código.

Las sanciones administrativas son impuestas sin perjuicio de las medidas correctivas que ordene el Indecopi y de la responsabilidad civil o penal que pueda corresponder.

Artículo 112.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas

Al graduar la sanción, el Indecopi puede tener en consideración los siguientes criterios:

1. El beneficio ilícito esperado u obtenido por la realización de la infracción.
2. La probabilidad de detección de la infracción.
3. El daño resultante de la infracción.
4. Los efectos que la conducta infractora pueda haber generado en el mercado.
5. La naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores.
6. Otros criterios que, dependiendo del caso particular, se considere adecuado adoptar.

Se consideran circunstancias agravantes especiales, las siguientes:

1. La reincidencia o incumplimiento reiterado, según sea el caso.
2. La conducta del infractor a lo largo del procedimiento que contravenga el principio de conducta procedimental.
3. Cuando la conducta infractora haya puesto en riesgo u ocasionado daño a la salud, la vida o la seguridad del consumidor.
4. Cuando el proveedor, teniendo conocimiento de la conducta infractora, deja de adoptar las medidas necesarias para evitar o mitigar sus consecuencias.
5. Cuando la conducta infractora haya afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores.
6. Otras circunstancias de características o efectos equivalentes a las anteriormente mencionadas, dependiendo de cada caso particular.

Se consideran circunstancias atenuantes especiales, las siguientes:

1. La subsanación voluntaria por parte del proveedor del acto u omisión imputado como presunta infracción administrativa, con anterioridad a la notificación de la imputación de cargos.
2. La presentación por el proveedor de una propuesta conciliatoria que coincida con la medida correctiva ordenada por el Indecopi.
3. Cuando el proveedor acredite haber concluido con la conducta ilegal tan pronto tuvo conocimiento de la misma y haber iniciado las acciones necesarias para remediar los efectos adversos de la misma.
4. Cuando el proveedor acredite que cuenta con un programa efectivo para el cumplimiento de la regulación contenida en el presente Código, para lo cual se toma en cuenta lo siguiente:
 - a. El involucramiento y respaldo de parte de los principales directivos de la empresa ha dicho programa.
 - b. Que el programa cuenta con una política y procedimientos destinados al cumplimiento de las estipulaciones contenidas en el Código.
 - c. Que existen mecanismos internos para el entrenamiento y educación de su personal en el cumplimiento del Código.
 - d. Que el programa cuenta con mecanismos para su monitoreo, auditoría y para el reporte de eventuales incumplimientos.
 - e. Que cuenta con mecanismos para disciplinar internamente los eventuales incumplimientos al Código.
 - f. Que los eventuales incumplimientos son aislados y no obedecen a una conducta reiterada.
5. Otras circunstancias de características o efectos equivalentes a las anteriormente mencionadas dependiendo de cada caso particular.



68. Teniendo en cuenta los criterios señalados, la Comisión ha graduado la sanción para las siguientes infracciones:

D.1 Sobre la presunta comisión de actos de discriminación:

69. En el siguiente supuesto, a efectos de graduar la sanción a imponer por la infracción detectada, la LPAG recoge, dentro de los principios de la potestad sancionadora administrativa, el de predictibilidad.

70. En virtud a dicho principio, este Colegiado tomará como referencia las actuaciones previas del Indecopi de la graduación de este tipo de infracciones.

71. En ese sentido, la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual, mediante Resolución Final 1879-2014/SPC-INDECOPI del 09 de junio de 2014, así como en otros pronunciamientos similares²⁸, resolvió sancionar este tipo de infracciones con una multa de cincuenta (50) UIT. En consecuencia, en aplicación del principio antes referido, hacemos nuestros los fundamentos expuestos en la resolución citada²⁹.

²⁸ Resoluciones del Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual confirmadas por discriminación en el consumo:

Resolución	Multa	Principal fundamento expuesto
2135-2012/SC2	45 UIT	"Los Vocales que suscriben el presente voto consideran que los criterios para graduar la sanción en el presente caso son el daño causado a la denunciante, esto es, la lesión a su derecho fundamental a no ser discriminada así como los efectos generados en el mercado"
3128-2013/SPC	51 UIT	"(...) la gravedad de la infracción cometida en perjuicio de la señorita Fanny justificaba tal sanción y se cumple con el fin de garantizar que a la denunciada no le resulte más ventajoso el seguir incurriendo en conductas como la constatada en el presente procedimiento, que garantizar un trato justo y equitativo para todos los consumidores, lo que implica el no incurrir en tratos discriminatorios por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión o de cualquier otra índole"
1197-2014/SPC	50 UIT	"Esta Sala coincide con los criterios aplicados por la Comisión [daño resultante; naturaleza del perjuicio causado; efectos en el mercado y buena fe procedimental] (...) Aunado a lo anterior debe tenerse en cuenta, en atención al principio de predictibilidad que rige los procedimientos administrativos, que en recientes pronunciamientos de la Sala en materia de discriminación, se sancionó a las empresas denunciadas con multas de 45 UIT (...) asimismo (...) se sancionó a la denunciada con una multa de 51 UIT."
0854-2014/SPC	45 UIT	"(...) la gravedad de la infracción cometida en perjuicio de las personas sordomudas justificaba tal sanción y se cumple con el fin de garantizar que a la denunciada no le resulte más ventajoso el seguir incurriendo en conductas como la constatada en el presente procedimiento, que garantizar un trato justo y equitativo para todos los consumidores, lo que implica el no incurrir en tratos discriminatorios por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión o de cualquier otra índole."
1539-2014/SPC	50 UIT	"(...) la gravedad de la infracción cometida en perjuicio de la hija del señor Barrenechea, sustentada en la entidad de los intereses lesionados, justificaba tal sanción, cuya imposición permite cumplir con el fin de garantizar que a la entidad denunciada no le resulte más ventajoso seguir incurriendo en conductas como la constatada en el presente procedimiento, que garantizar un trato justo y equitativo para todos los consumidores, lo que implica que no incurra en tratos discriminatorios por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión o de cualquier otra índole, por estar vedados por el ordenamiento en la tutela de sus valores más trascendentes."

²⁹ En la Resolución 1879-2014/SPC se estableció que "En el presente caso, la Comisión impuso una multa de 50 UIT a la discoteca Asia Rok por haber incurrido en prácticas discriminatorias al denegar el ingreso a una persona por motivos raciales. Sin embargo, a criterio de este Colegiado, aun cuando en el presente caso no se haya verificado una afectación a intereses colectivos o difusos, sino sólo un caso individual (...), lo cierto es que la conducta infractora constatada vulnera el derecho fundamental a no ser discriminado (...) esta Sala es de la opinión que dicha circunstancia debió ser tomada en cuenta por la Comisión para imponer una sanción mayor, siendo que la sanción de 50 UIT impuesta a discoteca Asia Rok no resultaba suficiente para desincentivar conductas como la acreditada en este procedimiento (...) si bien en anteriores pronunciamientos la Sala se ha pronunciado de un modo distinto al momento de graduar la sanción en casos de discriminación donde solo existe un consumidor directamente afectado, estableciendo



72. Por las consideraciones expuestas, la Comisión considera que corresponde sancionar a la señorita Shengzhi Shi con una multa de cincuenta (50) Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

D.2 Sobre no contar con el Aviso del Libro de Reclamaciones

73. De acuerdo al Anexo IV del Decreto Supremo N° 006-2014-PCM, para las infracciones vinculadas con el Libro de Reclamaciones, la infracción cometida es de tipo B, por lo que considerando la metodología ahí mencionada³⁰, se multiplicará la multa referencial, que para el presente caso asciende a 1 UIT³¹, con el factor (FCi) calculado de 0.7752³², obteniendo como resultado una multa inicial de 0.7 UIT.
74. Para el presente caso no corresponde asignar ningún factor atenuante o agravante, al no evidenciar medios probatorios que permitan verificar la adecuación de su conducta.
75. Considerando lo antes señalado, la Comisión considera que corresponde sancionar a la señorita Shengzhi Shi con una multa de 0.7 UIT, por no contar con el Aviso del Libro de Reclamaciones en su establecimiento comercial ubicado en la Calle Francisco de Zela 1522, Lince.

E. Sanción final

76. Por las consideraciones expuestas, corresponde sancionar a la señorita Shengzhi Shi con 50 UIT por infracción al artículo 38 del Código y con 0.7 UIT por infracción al artículo 151 del mismo cuerpo legal.

F. Sobre el Registro de Infracciones y Sanciones

multas de 50 UIT, mediante la presente resolución queda sentado que en casos en los que se evidencie la exclusión o selección de clientela por razón de la pertenencia a un determinado grupo (origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquiera otra índole), pese a que solo se afecte directamente a un consumidor, la sanción debe considerar la circunstancia expuesta líneas arriba"

³⁰ La fórmula de cálculo de multa es la siguiente:

Multa = (Multa referencial)*(Factor (FCi))*(Factores Agravantes y/o Atenuantes)

³¹ **Multa referencial:** Es la multa máxima en Unidades Impositivas Tributarias (UIT) según tamaño de la empresa (ventas) de acuerdo a lo indicado en el Anexo IV del D.S. N° 006-2014-PCM. En el presente caso la facturación estimada al año 2014 del establecimiento donde se realizó la acción de supervisión asciende a **(información reservada o confidencial)**. Los ingresos estimados del establecimiento en mención resulta de la división del total de ingresos reportados por el administrado al año 2014, **(información reservada o confidencial)**, entre la cantidad de locales comerciales que cuenta el administrado, 2 (Fuente: Consulta RUC, SUNAT), por lo tanto, los ingresos estimados correspondiente al establecimiento en mención asciende a **(información reservada o confidencial)**. Fuente: Expediente N° 86-2016/CC3.

³² **Factor FCi:** 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. El FCi asciende a 0.7752, con la aplicación de la siguiente fórmula:

$$\text{Factor (FCi)} = \frac{1 - FCo}{1 - Ao} * (Ai - Ao) + FCo$$

Dónde, aplicando lo establecido en el Anexo IV del D.S. 006-2014-PCM:

$$FCo = 0.5/1 = 0.5$$

$$Ao = 1/150 = 0.0066$$

$$Ai = 83.01/150 = 0.5534$$



77. Finalmente, este Colegiado dispone la inscripción de las infracciones y sanciones a que se refiere la presente Resolución en relación a la señorita Shengzhi Shi, 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 119³³ del Código.

SE RESUELVE:

PRIMERO: Sancionar a SHENGZHI SHI, propietaria del Hotel Tulipanes, con 50 UIT³⁴, por infracción a lo establecido en el artículo 38 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que negó brindar el servicio de hospedaje a una pareja conformada por dos varones, lo que constituye un trato discriminatorio. Dicha multa será rebajada en 25% si el administrado consiente la presente resolución y procede a cancelar la misma en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contado a partir 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.

SEGUNDO: Sancionar a SHENGZHI SHI, propietaria del Hotel Tulipanes, con 0.7 UIT³⁵, por infracción a lo establecido en el artículo 151 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que no contó con el Aviso del Libro de Reclamaciones en su establecimiento comercial ubicado en Calle Francisco de Zela 1522, Lince. Dicha multa será rebajada en 25% si el administrado consiente la presente resolución y procede a cancelar la misma en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contado a partir 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.

TERCERO: Informar a SHENGZHI SHI, propietaria del Hotel Tulipanes, que la presente resolución tiene eficacia 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 807, modificado por la Primera Disposición Complementaria Modificatoria del Código de Protección y Defensa del Consumidor, el único recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por este colegiado es el de apelación³⁶. Cabe señalar que dicho recurso deberá ser presentado

³³ **Código**

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.

³⁴ Dicha cantidad deberá ser abonada en la Tesorería del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPI - sito en Calle La Prosa 104, San Borja.

³⁵ Ibid.

³⁶ **Código**

PRIMERA.- Modificación del artículo 38º del Decreto Legislativo núm. 807

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



ante la Comisión en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles contado a partir del día siguiente de su notificación, caso contrario, la resolución quedará consentida³⁷.

CUARTO: Disponer la inscripción de las infracciones y sanciones a que se refiere la presente Resolución en relación a la señorita SHENGZHI SHI, 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 del Código.

Con la intervención de los señores Comisionados: Alberto Cairampoma Arroyo, Guiselle Romero Lora y Lennin Quiso Córdova.

ALBERTO CAIRAMPOMA ARROYO
Presidente

que impone multas y contra la resolución que dicta una medida cautelar. El plazo para interponer dicho recurso es de cinco (5) días hábiles. La apelación de resoluciones que pone fin a la instancia se concede con efecto suspensivo. La apelación de multas se concede con efecto suspensivo, pero es tramitada en cuaderno separado. La apelación de medidas cautelares se concede sin efecto suspensivo, tramitándose también en cuaderno separado.

³⁷ **LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**

Artículo 212.- Acto firme

Una vez vencidos los plazos para interponer los recursos administrativos se perderá el derecho a articularlos quedando firme el acto.