



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE CUSCO

EXPEDIENTE Nº 098-2015/CPC-INDECOPI-CUS

## RESOLUCIÓN FINAL Nº 155-2016/INDECOPI-CUS

**PROCEDENCIA** : CUSCO  
**INTERESADA** : BILLY MARK PRINCIPE ZUÑIGA  
**DENUNCIADO** : TIENDAS PERUANAS S.A.  
**MATERIA** : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
DISCRIMINACIÓN  
GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN  
MEDIDAS CORRECTIVAS  
**ACTIVIDAD** : OTROS TIPOS DE VENTA AL POR MENOR

**SUMILLA:** *Declarar INFUNDADA la denuncia interpuesta por el señor Billy Mark Príncipe Zúñiga contra la empresa Tiendas Peruanas S.A. por presunta infracción del artículo 38º del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto no quedó acreditado que se haya brindado un trato discriminatorio al interesado por su condición de raza negra, ni se haya utilizado un calificativo despectivo de esta condición.*

Cusco, 14 de marzo de 2016

### I. ANTECEDENTES

1. El 29 de septiembre de 2015 el señor Billy Mark Príncipe Zúñiga (en adelante, el señor Príncipe), denunció a Tiendas Peruanas S.A. (en adelante, Tiendas Peruanas) ante Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Cusco (en adelante, la Comisión), por presuntas infracciones a la Ley Nº 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante el Código).
2. En su escrito de denuncia, el señor Príncipe señaló que en fecha 17 de septiembre de 2015 se apersonó al centro comercial Real Plaza, a las instalaciones de la denunciada, con la finalidad de adquirir un colchón de la marca *Rose*, por lo que empezó a consultar a la promotora de dicha marca quien le estaba brindando información, instantes en los se habría aproximado el personal de seguridad de Tiendas Peruanas y sin respeto alguno le habría dicho “negro levántate del colchón porque eso es solo para clientes”, además le habría señalado que no podía estar sentado en dicho colchón porque podía ensuciarlo; lo que le causó sorpresa ya que había observado en otras oportunidades que otras personas, así como los mismos promotores se sentaban en los colchones.
3. Por los hechos expuestos, el señor Príncipe solicitó una sanción para Tiendas Peruanas y el pago de las costas y costos derivados del procedimiento. Asimismo solicitó una reparación civil por el daño moral que le habría causado la denunciada por el monto de S/. 10,000.00.

M-CPC-06/1A

1/11



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE CUSCO

EXPEDIENTE Nº 098-2015/CPC-INDECOPI-CUS

4. En fecha 16 de octubre de 2015 se realizó una inspección inopinada en el establecimiento comercial de propiedad de Tiendas Peruanas a efectos de constatar los hechos materia de denuncia, levantándose el acta correspondiente, para luego proceder a notificar a Tiendas Peruanas con la imputación de cargos.
5. Traslada la denuncia, Tiendas Peruanas se apersonó al procedimiento y presentó su escrito de descargos, señalando que:
  - (i) Su representada es respetuosa de la persona humana y de su dignidad, por tanto no se discrimina a ninguna persona, tan es así que el interesado fue su colaborador a través de la marca *Continental-Drimer*, adjuntando un video de los hechos materia de denuncia, donde se puede observar que no hubo ninguna situación de discriminación hacia el señor Príncipe, realizando un detalle de dicho video;
  - (ii) El interesado también ha sido colaborador de la misma marca de venta de colchones en Supermercados Peruanos S.A., que es del mismo grupo económico de su representada, siendo que su esposa la señora Jenifer Campos Marquina, también fue su colaboradora, por ello queda claro que las relaciones laborales entre el interesado y su representada se llevaron en los mejores términos, hasta la ocurrencia de un incidente que consistió en la agresión por parte del señor Príncipe a su compañero de trabajo, el señor Pablo Tueros, hecho que procedieron a informar a la empresa para la que laboraba, la misma que de acuerdo a sus procedimientos internos despidió al interesado;
  - (iii) Se debe de tener en cuenta las declaraciones juradas, de donde se desprende que lo ocurrido fue un error de percepción, dado que el señor de seguridad pensó que el interesado era un colaborador del Área de Deco-Hogar, motivo por el que lo invitó a levantarse del colchón, ya que los colaboradores nos pueden estar sentados en los muebles de su establecimiento, pero en ningún momento se le llamó negro, por el contrario se utilizó un lenguaje respetuoso, sin embargo el interesado hizo caso omiso a lo solicitado por el personal de seguridad, y permaneció sentado haciendo preguntas que no estaban relacionadas con las cualidades del producto que aduce el interesado deseaba comprar; y,
  - (iv) Si bien existe una carta de disculpas realizada por el Servicio de Atención al Cliente, la misma no está dirigida a disculparse por el presunto hecho de discriminación que alega el señor Príncipe, sino que busca ofrecerle unas sinceras disculpas por la confusión que existió al momento de invitarlo a pararse del colchón.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE CUSCO

EXPEDIENTE Nº 098-2015/CPC-INDECOPI-CUS

6. En el mismo escrito de descargos presentados por Tiendas Peruanas en fecha 11 de noviembre de 2015, solicitaron la confidencialidad de un CD-ROOM que contiene 1 video de 40 minutos del día 17 de septiembre de 2015, y otro de 15 segundos del día 15 de enero de 2015, así como un software que sirve para reproducir dichos videos, así como respecto de un informe, y dos copias de declaraciones juradas. Mediante Resolución Final N° 739-2015/CPC-INDECOPI-CUS de fecha 22 de diciembre de 2015, se resolvió calificar como reservada y confidencial, la información contenida en el escrito antes referido.
7. En fecha 03 de diciembre de 2015 el señor Príncipe presentó un escrito señalando que:
  - (i) Es una persona que no cuenta ningún tipo de antecedentes judiciales ni penales; no es cierto que Tiendas Peruanas se caracterice por el respeto de la persona humana, dado que un ex trabajador también habría sufrido un trato discriminatorio por parte de la denunciada;
  - (ii) Niega haber tenido relación laboral con la denunciada, habiendo sido únicamente colaborador, dado que la empresa que lo contrató como promotor de ventas fue *Cia. Industrial Continental*, de la que no fue despedido dado que renunció de forma voluntaria, por lo que resultan falsas las afirmaciones de Tiendas Peruanas respecto al incidente que se habría suscitado con otro compañero de trabajo;
  - (iii) Reitera que el 17 de septiembre de 2015, fue víctima de un acto de discriminación por parte del personal de seguridad de la denunciada, que se suscitó aproximadamente a las 19:20 horas cuando se aproximó al área de colchones y se entrevistó con la promotora de la marca *Rose* que estaba sentada en uno de estos productos, procediendo a sentarse también a efectos de hacer la consulta de dicho producto, siendo así el personal de seguridad sin motivo alguno y únicamente por su condición de raza negra le manifestó que se levantara, por lo que se sintió discriminado, siendo falso que lo hayan confundido con un trabajador, dado que la ropa que vestía es muy distinta a los colaboradores de la denunciada.
8. El 10 de marzo de 2016 se informó a las partes que el expediente sería puesto a disposición de esta Comisión para su conocimiento y evaluación.

## II. CUESTION PREVIA

### II.1. Sobre la tipicidad de la conducta



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE CUSCO

EXPEDIENTE Nº 098-2015/CPC-INDECOPI-CUS

9. En su escrito de denuncia, y demás escritos presentados durante la tramitación del procedimiento, el señor Príncipe señaló que los hechos materia de denuncia constituyen un supuesto de discriminación o de trato diferenciado injustificado. La Secretaria Técnica admitió a trámite la denuncia presentada como presunta infracción del deber de idoneidad y la prohibición de discriminación de consumidores, desarrollados en los artículos 19º y 38º del Código.
10. Al respecto, el principio *Iura Novit Curia*, desarrollado el artículo VII del Título Preliminar del Código Civil<sup>1</sup>, de aplicación supletoria en los procedimientos administrativos<sup>2</sup>, enseña que el juzgador conoce el derecho, esto significa que, independientemente del tratamiento jurídico que las partes propongan para los hechos materia de discusión, es obligación del juez, en este caso la administración, adecuar la tipicidad correcta a los hechos denunciados.
11. En virtud del referido principio, aun cuando las partes del procedimiento no han cuestionado la tipificación de la conducta, corresponde, en primer término, determinar la adecuación de los hechos denunciados al tipo administrativo correcto. Esto es, si deben ser analizados como una presunta infracción del artículo 38º del Código (prohibición de discriminación o trato diferenciado injustificado) o una presunta infracción del artículo 19º de dicha norma (responsabilidad del proveedor por la idoneidad del producto o servicio).
12. El código reconoce el derecho de los consumidores a un trato justo y equitativo en toda transacción comercial y a elegir libremente entre los productos y servicios que se ofrezcan en el mercado<sup>3</sup>; desarrollado este derecho, el artículo 38º del Código establece tanto la prohibición de discriminación en términos constitucionales –por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica u otros de cualquier índole–, como la prohibición del trato diferenciado sin que medie una causa objetiva y razonable para ello<sup>4</sup>.

**<sup>1</sup> CÓDIGO CIVIL.**

**Título Preliminar. Artículo VII.-** Los jueces tienen la obligación de aplicar la norma jurídica pertinente, aunque no haya sido invocada en la demanda.

**<sup>2</sup> CÓDIGO PROCESAL CIVIL.**

**Primera Disposición Complementaria y Final.-** Las disposiciones de este Código se aplican supletoriamente a los demás ordenamientos procesales, siempre que sean compatibles con su naturaleza.

**<sup>3</sup> LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**

**Artículo 1º.- 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.(...)

f. Derecho a elegir libremente entre productos y servicios idóneos y de calidad, conforme a la normativa pertinente, que se ofrezcan en el mercado y a ser informados por el proveedor sobre los que cuenta.

**<sup>4</sup> LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**

**Artículo 38º.- 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.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE CUSCO

EXPEDIENTE Nº 098-2015/CPC-INDECOPI-CUS

13. Conforme lo señalado por la Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante, la Sala), en la práctica ello se resume 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<sup>5</sup>.
14. Entonces se encuadrará una conducta en el tipo básico de discriminación (desarrollado en el primer párrafo del artículo 38º) cuando se presente un trato diferente hacia un consumidor o determinado colectivo humano respecto de otros por la simple desvaloración de sus características inherentes o consustanciales. En cambio se encuadrará en el supuesto de trato diferenciado ilícito (segundo párrafo del artículo 38º), cualquier exclusión o selección injustificada de clientes que, sin pertenecer a un colectivo susceptible de discriminación, reciben un trato diferente e injustificado respecto de otros consumidores. En cualquiera de los dos supuestos se hace el análisis de ilicitud de la conducta a partir de la comparación de las condiciones brindadas al consumidor presuntamente discriminado respecto de las brindadas a otros consumidores.
15. Por otro lado el artículo 18º del Código<sup>6</sup> explica la Idoneidad de los productos o servicios ofrecidos en el mercado, en términos de correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, función a las condiciones acordadas o las condiciones que resulten previsibles, atendiendo a la naturaleza de los mismos. Por su parte el artículo 19º del Código establece un supuesto de responsabilidad administrativa conforme al cual los proveedores son responsables por la idoneidad y calidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado<sup>7</sup>.

---

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.

<sup>5</sup> Ver la Resolución 3444-2012/SPC-INDECOPI, en la tramitación del expediente Nº 1033-2009/CPC.

<sup>6</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**

**Artículo 18º.- 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.

<sup>7</sup> **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**

**Artículo 19º.- 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.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE CUSCO

EXPEDIENTE Nº 098-2015/CPC-INDECOPI-CUS

16. En el caso concreto, el señor Príncipe denunció que, Tiendas Peruanas le brindó un trato discriminatorio por su condición de raza negra, habiendo utilizado además el calificativo “negro”, para manifestarle que se levantara de uno de los colchones que ofertan, dejando sin embargo a otros clientes sentarse en ellos.
17. A criterio de esta Comisión, no se está discutiendo en el presente procedimiento la idoneidad en algún servicio prestado, sino que, los hechos denunciados deben ser analizados como el trato discriminatorio que se habría brindado al señor Príncipe como desvalorización de una condición inherente, esto es, según lo referido por él, su condición de raza negra.
18. De lo anterior se tiene que los hechos materia de denuncia serán analizados por esta Comisión como una presunta infracción al primer párrafo del artículo 38º del Código.
19. En este punto, conviene resaltar que si bien, al admitir a trámite la denuncia, la Secretaría Técnica encuadró la conducta denunciada como una infracción de los artículos 19º y 38º del Código, ello no ha significado de modo alguno la limitación del derecho de defensa de la denunciada, en tanto tuvo la posibilidad, y de hecho lo hizo, de presentar sus argumentos de defensa respecto de la conducta imputada como infracción, independientemente del tipo infractor que le correspondía a la misma.

### III. CUESTIONES EN DISCUSIÓN

20. Conforme los antecedentes expuestos corresponde determinar:
  - (i) Si Tiendas Peruanas infringió el artículo 38º del Código, al haber brindado al señor Príncipe un trato discriminatorio por su condición de raza negra y habría utilizado el calificativo “negro”;
  - (ii) Cuál sería la sanción a imponerse, de comprobarse la responsabilidad administrativa de la denunciada;
  - (iii) Si procede ordenar la medida correctiva solicitada por el señor Príncipe; y;
  - (iv) Si corresponde ordenar el pago de costas y costos solicitados.

### IV. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN

#### IV.1. Sobre la prohibición de discriminación de consumidores

M-CPC-06/1A

6/11



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE CUSCO

EXPEDIENTE Nº 098-2015/CPC-INDECOPI-CUS

21. El artículo 1.1º literal d) del Código establece el derecho de los consumidores a un trato justo y equitativo en toda transacción comercial y a no ser discriminados por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión o de cualquier otra índole<sup>8</sup>.
22. Por su parte, el artículo 38º de dicho cuerpo legal dispone que los proveedores se encuentran prohibidos de establecer discriminación alguna respecto de los solicitantes de los productos y servicios que ofrecen y de realizar selección de clientela, excluir a personas o realizar otras prácticas similares, sin que medien causas de seguridad del establecimiento o tranquilidad de sus clientes u otras razones objetivas y justificadas.
23. Así, las razones que pudieran ir detrás de una contravención a este deber pueden ser variadas, desde la arbitrariedad restringida a un consumidor en particular hasta una situación de discriminación en términos constitucionales, que implicaría una condición de mayor gravedad para este tipo infractor, pues a diferencia del simple trato desigual que implica una selección o exclusión arbitraria, en esta variante estaría dada por una desvaloración de las características inherentes y consustanciales a determinados colectivos humanos.
24. Respecto de la carga de la prueba, el artículo 39º del Código establece que el consumidor solo 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 las circunstancias objetivas y razonables y de ese modo se exonere de responsabilidad.
25. Acorde con lo anterior, el artículo 162.2º de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General dispone que los administrados tienen la carga de aportar pruebas, y el artículo 196º del Código Procesal Civil, norma de aplicación supletoria a los procedimientos administrativos, establece que la carga de probar corresponde a aquel que afirma un determinado hecho<sup>9</sup>.

<sup>8</sup> LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

**Artículo 1º.- 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.

(...)

<sup>9</sup> LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL.

**Artículo 162º.Carga de la prueba.**

162.2 Corresponde a los administrados aportar pruebas mediante la presentación de documentos e informes, proponer pericias, testimonios, inspecciones y demás diligencias permitidas, o aducir alegaciones.

**CÓDIGO PROCESAL CIVIL.**

**Artículo 196º.-Medios de Prueba.** 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.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE CUSCO

EXPEDIENTE Nº 098-2015/CPC-INDECOPI-CUS

26. En el presente caso el señor Príncipe denunció que Tiendas Peruanas le brindó un trato discriminatorio por su condición de raza negra, habiendo utilizado además el calificativo “negro”, para manifestarle que se levantara de uno de los colchones que ofertan, dejando sin embargo a otros clientes sentarse.
27. Ante ello cabe hacer una precisión en cuanto a la diferencia que existe entre discriminación y trato diferenciado ilícito, siendo que como se señala en la reciente publicación del libro *Discriminación en el consumo y trato diferenciado ilícito* en la jurisprudencia del Indecopi, en el trato diferenciado ilícito, la negativa al acceso de productos o servicios se debe a motivos simples pero injustificados, irrazonables o subjetivos. Mientras tanto en la discriminación los motivos son reprochables por la sociedad ya que subestiman las características de grupos humanos —mayoritarios o minoritarios— para convertirlos en seres inferiores, no dignos de contar con los mismos beneficios que otros. Es decir se establecen clases para dar preferencia, poder y derechos a unos grupos en perjuicio de otros, todo lo cual no resiste a una normal convivencia en sociedad<sup>10</sup>.
28. Por ello tomando en cuenta lo señalado en el punto anterior lo que se dilucidara en el presente caso es la presunta discriminación que habría sufrido el interesado, en tanto este último ha reiterado en los escritos que presentó que, por sus características inherentes, el color de su piel, le habrían hecho parar del colchón que estaba probando con la finalidad de adquirirlo, pese a que a todos los demás clientes si lo hacen; entonces nótese que la denunciada exclusión de una acción que hacen otros clientes no se habría debido a una justificación simple, sino que el motivo en este caso es socialmente grave, porque no solo se vería afectada la igualdad con que debe ser tratada la persona humana, sino su dignidad, siendo su respeto el fin supremo de la sociedad y el Estado.
29. Siendo así Tiendas Peruanas en su descargos ha reconocido que el personal de seguridad de su establecimiento comercial invito al interesado levantarse del colchón donde estaba sentado, pero ha negado que esto se haya debido a la condición de raza negra del señor Príncipe, sino ello habría sucedido porque lo confundieron con personal del Área de *Deco-Hogar* quienes no pueden permanecer sentados en los colchones, ello se habría debido a que el interesado fue colaborador a través de la marca *Continental-Drimer*, así como para Supermercados Peruanos S.A. empresa del mismo grupo comercial al que pertenece.
30. Por su parte el interesado ha presentado en calidad de medio probatorio del presunto trato discriminatorio que recibió, una hoja de reclamación de fecha

---

<sup>10</sup> Indecopi, *Discriminación en el consumo y trato diferenciado ilícito* en la jurisprudencia del Indecopi, Primera edición, Pg. 29.





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE CUSCO

EXPEDIENTE Nº 098-2015/CPC-INDECOPI-CUS

17 de septiembre de 2015 donde manifiesta su disconformidad con lo sucedido ese día y la acciones adoptadas por el establecimiento comercial (Oechsle) de Tiendas Peruanas, del mismo se tiene literalmente lo siguiente:

#### DETALLE DE RECLAMACIÓN

*“ESTABA EN EL ÁREA DE COLCHONES ESPECÍFICAMENTE EN COLCHONES ROSEN CONSULTANDO UN COLCHÓN QUE ME IBA A COMPRAR LA PROMOTORA DE ROSEN ME ESTABA DANDO INFORMACIÓN CUANDO SE ACERCA EL DE SEGURIDAD Y ME INDICA QUE ME LEVANTE DEL COLCHÓN PORQUE ESO ES SOLO PARA CLIENTES Y NO PODÍA ESTAR SENTADO EN EL COLCHÓN PORQUE LO IBA A ENSUCIAR CUANDO YO SIEMPRE HE OBSERVADO A CLIENTES SENTARSE Y ECHARSE EN LOS COLCHONES ES MÁS LOS MISMOS PROMOTORES LO HACEN YO LO HICE Y ME BOTAN ME SIENTO TOTALMENTE DISCRIMINADO POR EL TRATO QUE ME DIERON EN OECHSLE ACASO A TODAS LA PERSONAS DE COLOR MORENO NOS HACEN ESTO QUE CLASE DE SERVICIO ENSEÑAN AL PERSONAL PARA DAR A SUS CLIENTES. ESTOY AVERGONZADO CON ESTE TRATO YA QUE VIERON PERSONAS ESTA DISCRIMINACIÓN”.*

#### ACCIONES ADOPTADAS POR OECHSLE

*“A través de la presente es importante para nosotros manifestar nuestras profundas disculpas por el malestar causado a usted durante su visita a nuestra tienda Oechsle.*

*En esa ocasión el personal de Oechsle incurrió en una lamentable confusión de percepción lo que genero un momento desagradable para usted.*

*Para corregir este tipo de incidentes que por ningún motivo y bajo ninguna circunstancia puede volver a ocurrir con nuestros clientes ponemos en su conocimiento que a nivel interno procederemos a amonestar al colaborador por el error antes mencionado.*

*Conscientes de lo incómodo de la situación antes descrita por la que paso permítanos resarcir la imagen que se lleva de Oechsle por un hecho aislado y poco común ofreciéndole a usted una placentera vista a nuestra tienda para atenderlos como se merecen.*

*En consecuencia agradeceremos se sirva a tener en cuenta lo expuesto y disponer lo pertinente”.*

31. Así mismo obra en el expediente un CD-ROM presentado por Tiendas Peruanas, que contiene un video (sin audio) de las cámaras de seguridad, de lo acontecido el 17 de septiembre de 2015, día en que se habrían suscitado los hechos materia de denuncia, del cual se observa que el señor Príncipe está sentado en uno de los colchones frente a una señora que, según lo señalado por este último y por la denunciada, era la promotora de ventas de la marca de colchones Rose, luego se ve que se acerca una persona de sexo masculino que se para en medio de ambas personas, siendo que transcurrido varios minutos el señor Príncipe se levanta del colchón para caminar hacia otro área, donde ya transcurridos otros minutos más se lo ve conversando por celular, sin embargo en dicho video no se observa circunstancias que denoten que se haya producido un trato discriminatorio por su condición de raza negra del interesado.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE CUSCO

EXPEDIENTE N° 098-2015/CPC-INDECOPI-CUS

32. Ahora bien de la hoja de reclamación detallada anteriormente se tiene que, en efecto como fue reconocido por Tiendas Peruanas pidieron levantarse al señor Príncipe del colchón donde estaba sentado, como además fue narrado por el interesado en dicha hoja de reclamación, donde la denunciada en ese mismo acto señaló las opciones adoptadas respecto a dicho incidente suscitado, brindando unas disculpas al señor Príncipe, sin embargo no se advierte que estas estén dirigidas a reparar el daño ocasionado por un supuesto acto de discriminación, en razón de la condición de raza negra del interesado, sino por una confusión acontecida a raíz de haberlo confundido con uno de sus colaboradores, razón por la que lo habrían hecho levantar del colchón, versión que ha sido sustentada además por la denunciada en sus descargos.
33. Por otro lado en la inspección inopinada realizada en fecha 16 de octubre de 2015 con el propio interesado, se observó que este fue atendido igual que cualquier otro consumidor, por todo ello se tiene que si bien Tiendas Peruanas aceptó que hizo levantar al señor Príncipe del colchón que oferta en su establecimiento comercial, no se tiene acreditado en el expediente que esto se haya debido a la condición de raza negra del interesado, así como que ello le hayan hecho alusión con el calificativo “negro”.
34. Finalmente respecto a las declaraciones juradas presentadas por Tiendas Peruanas, así como el video donde se observaría una supuesta agresión del interesado hacia un compañero de trabajo, y todos los argumentos vertidos por la denunciada y el interesado que giran en torno a dichos medios probatorios, para la resolución del presente procedimiento resultan impertinentes, por lo que su análisis es innecesario.
35. Por todo lo expuesto corresponde declarar infundada la denuncia presentada contra Tiendas Peruanas por infracción del artículo 38° del Código en tanto no quedo acreditado que haya brindado un trato distinto al interesado por su condición de raza negra, y haya utilizado el calificativo “negro”.
36. Finalmente la Comisión estima pertinente declarar su profundo respeto por el derecho de toda persona de no ser discriminada por razón alguna, tal como lo establece la Constitución Política del Perú; por lo que en cualquier caso en el que se alegue un supuesto de discriminación, debe —de ser comprobada una conducta discriminatoria— sancionarse como una infracción de particular gravedad. Siendo que el presente procedimiento —en el que no se han alcanzado medios probatorios que acrediten el hecho denunciado— no representa, de modo alguno, una excepción de dicho compromiso de respeto por la dignidad humana.

#### IV.2. Sobre la medida correctiva, el pago de costas y costos y la indemnización solicitadas



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE CUSCO

EXPEDIENTE Nº 098-2015/CPC-INDECOPI-CUS

37. Habiéndose declarado infundada la denuncia no corresponde emitir mandato alguno en calidad de medida correctiva. Por el mismo fundamento se debe denegar la solicitud del señor Príncipe para el pago de las costas y costos derivados del procedimiento.
38. Finalmente, es conveniente resaltar que la vía administrativa (el procedimiento administrativo por infracción a las normas de protección al consumidor) no es la vía idónea para una pretensión de naturaleza civil, como lo es el pago de una indemnización por daños y perjuicios. Sin perjuicio de ello, siendo que la denuncia del señor Príncipe ha sido declarada infundada, esta pretensión tampoco merece mayor análisis.

## V. RESOLUCIÓN DE LA COMISIÓN

**PRIMERO:** Declarar INFUNDADA la denuncia interpuesta por el señor Billy Mark Príncipe Zúñiga contra la empresa Tiendas Peruanas S.A. por presunta infracción del artículo 38º del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto no quedó acreditado que se haya brindado un trato discriminatorio al interesado por su condición de raza negra, ni se haya utilizado un calificativo despectivo de esta condición.

**SEGUNDO:** Informar a las partes del procedimiento 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 38º del Decreto Legislativo Nº 807, Ley Sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, 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. Cabe señalar que dicho recurso deberá ser presentado ante esta Comisión en un plazo de cinco días hábiles contados a partir del día siguiente de su notificación, luego de lo cual la resolución quedará consentida.

**Con la intervención de los señores comisionados: Walker Hernán Araujo Berrío, Faustino Luna Farfán, Walter Pimentel Peralta y Helard Mauricio Mujica Cavero.**

---

**WALKER HERNÁN ARAUJO BERRÍO**  
**Presidente**