



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N.º 3  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.º 081-2022/CC3

## RESOLUCIÓN FINAL N.º 030-2023/CC3

**EXPEDIENTE** : 081-2022/CC3  
**AUTORIDAD** : COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N.º 3  
**ADMINISTRADO** : ORACLES E.I.R.L.<sup>1</sup>  
**MATERIA** : PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR  
DISCRIMINACIÓN  
IDONEIDAD  
**ACTIVIDAD** : OTRAS ACTIVIDADES DE ESPARCIMIENTO Y  
RECREATIVAS N.C.P.  
**SANCIÓN** : 9.47 UIT (Artículo 38 del Código de Protección y Defensa  
del Consumidor)  
5.0 UIT (Artículo 19 del Código de Protección y Defensa  
del Consumidor)

**SUMILLA:** *Se halla responsable a Oracles E.I.R.L. de infringir el Artículo 38 del Código de Protección y Defensa del Consumidor al haber dispensado un trato desigual injustificado a un consumidor que acudió a su establecimiento de espectáculos y esparcimiento "Titanium Club" la noche del 14 de abril de 2022, toda vez que los videos presentados por el afectado acreditan que el personal de seguridad lo retiró del referido local por presunta vestimenta inadecuada, siendo el caso en su defensa Oracles E.I.R.L. alegó la conducta violenta del consumidor, sin prueba alguna.*

*Por el contrario, el video que registra el trato desigual dispensado por Oracles E.I.R.L., acredita que fue el personal de seguridad quien actuó con fuerza excesiva en contra del consumidor afectado para retirarlo del local, situación que, con prescindencia de los motivos del retiro da cuenta de la falta de idoneidad de los servicios que ofrece y configura una contravención al deber de idoneidad previsto en el Artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.*

### I. ANTECEDENTES

1. El 9 de mayo de 2022, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N.º 3 (en adelante, la Secretaría Técnica) tomó conocimiento del reporte efectuado por el ciudadano (CONFIDENCIAL), quien, a través de su cuenta de la red social "Facebook", señaló que el 14 de abril de 2022 fue retirado del establecimiento "Titanium Club" contra su voluntad y de forma violenta, alegando la comisión de presuntos actos de discriminación por razón de su vestimenta. En virtud de ello, la Secretaría técnica dispuso acciones de monitoreo<sup>2</sup> y, con el apoyo de la Dirección de Fiscalización del Indecopi (en adelante, DFI), inició una investigación preliminar a Oracles E.I.R.L. (en adelante, Oracles).

<sup>1</sup> El administrado está registrado en la base de datos de la SUNAT con RUC N.º 20535903141 y con domicilio fiscal ubicado en Cal. Calle Berlin Nro. 231, Miraflores, Lima. Asimismo, se encuentra registrado en la SUNARP con la partida registral N.º 12428896.

<sup>2</sup> En el literal f) del artículo 63 del Reglamento de Organización y Funciones del Indecopi, aprobado mediante Decreto Supremo N.º 104-2021-PCM, se habilita a la DFI a realizar acciones de monitoreo sobre el cumplimiento de las obligaciones por parte de los proveedores.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N.º 3  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.º 081-2022/CC3

2. Mediante Resolución N.º 1 del 6 de enero de 2023<sup>3</sup>, la Secretaría Técnica inició un Procedimiento Administrativo Sancionador (en adelante, PAS) en contra de Oracles en los siguientes términos:

#### **“IV. RESOLUCIÓN DE LA SECRETARÍA TÉCNICA**

**PRIMERO:** *Iniciar procedimiento administrativo sancionador en contra de Oracles E.I.R.L., a instancia de la Secretaría Técnica, con cargo a dar cuenta a la Comisión de Protección al Consumidor N.º 3, por presunta infracción al artículo 38 de la Ley N.º 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, que recoge la prohibición de discriminar a los consumidores, en tanto habría brindado un trato desigual injustificado basado en la vestimenta de los consumidores, lo cual se habría materializado en el evento del 14 de abril de 2022, en el que se habría retirado al ciudadano [REDACTED] del establecimiento denominado “Titanium Club” por la forma en que se encontraba vestido.*

**SEGUNDO:** *Iniciar procedimiento administrativo sancionador en contra de Oracles E.I.R.L., a instancia de la Secretaría Técnica, con cargo a dar cuenta a la Comisión de Protección al Consumidor N.º 3, por presunta infracción al artículo 19 de la Ley N.º 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto habría brindado un trato inadecuado a los consumidores que acuden su local, situación que se habría materializado en el evento del 14 de abril de 2022, en el que se habría retirado al ciudadano [REDACTED] del establecimiento denominado “Titanium Club” contra su voluntad y de forma violenta (...)*

3. A pesar de haber sido válidamente notificado, Oracles no presentó descargos a las imputaciones formuladas mediante Resolución N.º 1.
4. El 11 de abril de 2023, la Secretaría Técnica emitió el Informe Final de Instrucción N.º 010-2023/CC3-ST (en adelante, IFI), en el cual concluyó que Oracles habría incurrido en presuntas infracciones a los artículos 38 y 19 del Código, y recomendó sancionarlo con multas de 9.47 y 3.5 Unidades Impositivas Tributarias (en adelante, UIT), respectivamente.
5. El 17 de abril de 2023, Oracles presentó sus descargos al IFI, indicando lo siguiente:
- (i) Niegan cualquier acto discriminatorio, trato desigual por vestimenta, maltrato o trato inadecuado o violento al cliente, pues forman parte de una comunidad vanguardista ubicados en un distrito turístico, cosmopolita e inclusivo, en donde la discriminación en locales de entretenimiento nocturno no existe, más aún si el propio municipio realiza campañas de sensibilización, existiendo inclusive la Ordenanza 437/MM donde se prohíbe en forma expresa la discriminación.
  - (ii) Las declaraciones sobre hechos acontecidos en su local son tendenciosos, plagados de subjetividades y en ellos se tergiversa la realidad, pues, de sus investigaciones internas con colaboradores y personal, se pudo verificar que, en todo momento, se siguieron los protocolos y procedimiento habitual.
  - (iii) Sin diferencia alguna, invita a retirarse a todos los clientes que ocasionan disturbios, alteran el orden y también hacen un consumo excesivo de alcohol. Nunca dicha exclusión responde a actos discriminatorios o de ofensa al pudor.
  - (iv) Resulta sesgado emplear la declaración del parte policial para sustentar el PAS, pues las acciones de su representada estuvieron orientadas a mantener el orden

<sup>3</sup> Notificada válidamente el 9 de enero de 2023 y el 31 de enero de 2023.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N.º 3  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.º 081-2022/CC3

y respeto mutuo entre todos los asistentes, mantener la seguridad y evitar actos de violencia o desorden público, en ejercicio de sus protocolos.

- (v) La gradualidad al proponer la sanción del IFI resulta desproporcionado y sin un sustento técnico jurídico coherente.
6. En ese sentido, corresponde a la Comisión de Protección al Consumidor N.º 3 del Indecopi (en adelante, la Comisión) emitir la decisión final en el PAS iniciado en contra de Oracles.

## II. ANÁLISIS

### II.1 Sobre el bien jurídico tutelado y los cargos imputados

7. Los procedimientos de oficio iniciados por propia iniciativa de la autoridad —como el presente caso— persiguen la defensa de los intereses difusos o colectivos de los consumidores.
8. El presente caso fue motivado y se encuentra vinculado al incidente ocurrido el 14 de abril de 2022 que afectó de manera directa a un (1) consumidor; esto es, una situación concreta y particular. Sin embargo, dicho comportamiento del proveedor evidencia una problemática de gran relevancia e impacto, en la que otros consumidores se podrían ver expuestos, pues el servicio del proveedor es ofrecido a una colectividad<sup>4</sup>.
9. Así, lo que se plantea proteger en el presente caso es el interés público o colectivo de los consumidores a que determinado proveedor no incurra en prácticas que afecten los derechos reconocidos en el Código, dicho interés colectivo justifica, delimita y condiciona la actuación de la Administración Pública; por lo tanto, el inicio del PAS por iniciativa de la autoridad se encuentra sustentado.

### II.2 Sobre la prohibición de discriminar

10. En el artículo 65<sup>5</sup> de la Constitución Política del Perú se establece que, en el marco de una economía social de mercado, corresponde al Estado proteger los intereses de los consumidores y usuarios, garantizando el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado, así como su salud y seguridad.
11. 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

<sup>4</sup> **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 N.º 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. (...)

<sup>5</sup> **CONSTITUCIÓN PÓLITICA DEL PERÚ**

**Artículo 65.- Defensa del consumidor**

El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado. Asimismo, vela por la salud y la seguridad de la población.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N.º 3  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.º 081-2022/CC3

origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole<sup>6</sup>.

12. Este derecho a su vez se ve reflejado en el artículo 38 del Código, que reconoce el derecho de los consumidores a no ser discriminados y el deber de los proveedores de no hacer discriminación alguna por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole, respecto de los consumidores<sup>7</sup>.
13. La Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante, la Sala) mediante la Resolución N.º 2025-2019/SPC-INDECOPI, ha definido los alcances del artículo 38 del Código al establecer que este comprende una única figura jurídica, esto es la comisión de una conducta discriminatoria efectuada por un proveedor sin que exista una diferencia entre el trato diferenciado y la discriminación, como se aprecia a continuación:

“(…)

26. *Si bien diversos órganos resolutivos del Indecopi han interpretado en el pasado que, del artículo 38° podían desprenderse dos conductas diferentes a saber: el trato diferenciado ilícito y la discriminación; lo cierto es que la categorización binaria establecida a nivel jurisprudencial ha sido revisada por la conformación actual de la Sala y, en atención a que el artículo 2° de la Constitución y el artículo 38° del Código no realizan una diferenciación de carácter normativo entre trato diferenciado y discriminación, este Colegiado ha considerado pertinente reevaluar el criterio empleado; y, consecuentemente, sostener que el tipo infractor contenido en el citado artículo 38° debe ser entendido como una única figura jurídica que englobe cualquier conducta de los proveedores en el mercado que afecte el derecho a la igualdad y que se materialice a través de un trato discriminatorio hacia los consumidores”.*

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

(…)”

<sup>6</sup> Ley N.º 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor publicado en el Diario Oficial El Peruano el 2 de septiembre de 2010

**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. (...)

<sup>7</sup> Ley N.º 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor publicado en el Diario Oficial El Peruano el 2 de septiembre de 2010

**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.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N.º 3  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.º 081-2022/CC3

14. El artículo 39 del Código establece que 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. Por su parte, corresponde al proveedor del producto o servicio acreditar la existencia de una causa objetiva y justificada del trato desigual dispensado. 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<sup>8</sup>.
15. En el caso particular, se tomó conocimiento de que el 14 de abril de 2022, un consumidor fue retirado del establecimiento “Titanium Club”, propiedad de Oracles, alegando que se habría cometido un acto discriminatorio. Es importante mencionar que la Sala ha sostenido que el tipo infractor de discriminación en el consumo no se limita a los supuestos vinculados a una negativa de contratar, pudiendo comprender también restricciones arbitrarias o interrupciones del servicio verificadas una vez enablada la relación de consumo<sup>9</sup>, como el presente caso.
16. En virtud de ello, corresponde determinar si Oracles incurrió en prácticas discriminatorias, tomando como referencia el acontecimiento del 14 de abril de 2022, de acuerdo con el marco teórico expuesto sobre discriminación en el consumo y las reglas de la carga de la prueba, recogidas en el artículo 39 del Código.
17. De la documentación obrante en el expediente (videos, declaraciones) y de lo expresado por los propios involucrados (consumidor afectado, personal de seguridad, titular del establecimiento) en el evento materia de verificación, no es un hecho controvertido que el personal de Oracles haya retirado al señor (CONFIDENCIAL) del local denominado “Titanium Club”, permitiendo –a su vez– la permanencia de otros asistentes; lo que demuestra que hubo un trato desigual entre los demás clientes del local y el presunto afectado, por lo que corresponde determinar si dicho trato obedeció a razones objetivas y justificadas, particularmente a la conducta violenta alegada por Oracles y a la vestimenta inadecuada alegada por su personal de seguridad al momento de ocurrido los hechos.
18. Oracles ha negado la comisión de cualquier acto de discriminación o trato desigual por vestimenta, alegando que esta imputación afecta su imagen y reputación, pues forma parte de una comunidad vanguardista ubicada en un distrito turístico, cosmopolita e incluso como Miraflores, en donde no existe la discriminación; además destacó que el municipio realiza campañas de sensibilización, existiendo, incluso, la Ordenanza 437/MM que prohíbe en forma expresa la discriminación. En ese sentido, alegó que lo sucedido con el señor (CONFIDENCIAL) responde a afirmaciones tendenciosas y subjetivas, dado que su personal actuó en todo momento en

<sup>8</sup> Ley N.º 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor publicado en el Diario Oficial El Peruano el 2 de septiembre de 2010

**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.

<sup>9</sup> Ver Resolución N° 0534-2019/SPC-INDECOPI, de fecha 27 de febrero de 2019, emitida por la Sala Especializada en Protección al Consumidor.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N.º 3  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.º 081-2022/CC3

cumplimiento de su protocolo y procedimiento habitual, por el cual, sin diferencia alguna, invita al retiro a las personas que generan disturbios, alteran el orden y/o hacen consumo efectivo de alcohol, como en el caso materia de análisis. Así, señaló que la finalidad del personal fue siempre mantener el orden y respeto mutuo entre los asistentes, velar por la seguridad y evitar actos de violencia o desorden público.

19. Sobre el particular, el formar parte de una comunidad o distrito que cuenta con normas que prohíben actos discriminatorios, no garantiza *persé* la ausencia de tales conductas por parte de los proveedores, siendo básicamente un mecanismo de tutela municipal frente a los ciudadanos que acuden a dicha localidad, menos aún exime de responsabilidad a los proveedores por los presuntos hechos infractores que pudieran verificarse en la prestación de sus servicios. Por lo tanto, de realizar cualquier trato desigual éste debe encontrarse debidamente justificado en una causa objetiva.
20. Los dos (2) videos que obran en el expediente y que registran el momento en que el señor (CONFIDENCIAL) se encontraba al interior del local y fue retirado por el personal de seguridad de Oracles; y, del momento en el que éste fue impedido de ingresar nuevamente, dan cuenta de que fue retirado porque se habría negado a colocarse bien la polera que cubría su torso. Asimismo, el señor (CONFIDENCIAL) presentó imágenes de la vestimenta que lucía cuando acudió al local del administrado, básicamente una polera corta que dejaba ver su abdomen y parte de la pretina de la ropa interior dado que los pantalones que vestía era del tipo jogger (con la cintura ligeramente suelta) como se aprecia en la siguiente imagen:

(CONFIDENCIAL)

21. Lo videos aportados no registran una conducta violenta o irrespetuosa por parte del señor (CONFIDENCIAL), únicamente su insistencia para que el personal de seguridad le indique qué aspecto de su vestimenta era inadecuado o podrían haber incomodado a algún asistente. A continuación, se describen las imágenes comprendidas en ambos medios probatorios con la precisión del momento de la grabación:
- (i) Una persona, que indica ser trabajador del establecimiento, le manifiesta al señor (CONFIDENCIAL) que se debe colocar adecuadamente la vestimenta; caso contrario, se debe retirar del local (ver del segundo 0:02 al segundo 0:41 del primer video).
  - (ii) El señor (CONFIDENCIAL) pregunta al referido trabajador a quién estaría incomodando su apariencia, obteniendo como respuesta “*al administrador*” (ver del segundo 0:45 al segundo 0:57 del primer video).
  - (iii) El referido trabajador del establecimiento le reitera al señor (CONFIDENCIAL) que se coloque bien el polo, ante lo cual, éste último le solicita el motivo de dicha orden, obteniendo como respuesta que cada local tiene sus normas (ver del minuto 02:15 al minuto 02:21 del primer video).
22. Por tanto, aunque Oracles señaló que el retiro del señor (CONFIDENCIAL) de su establecimiento obedeció a que el usuario habría ocasionado presuntos disturbios y alterado el orden del local, habiéndose velado por el orden, seguridad y respeto entre los asistentes, las evidencias recabadas no respaldan tales afirmaciones; por el contrario, frente a las indicaciones dadas por el personal de seguridad al señor (CONFIDENCIAL) para que se coloque bien el polo —sin advertir que el diseño de dicha prenda era precisamente de corte alto y dejaba ver el abdomen, es decir no se



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N.º 3  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.º 081-2022/CC3

había recogido sino era corto de diseño—, el señor (CONFIDENCIAL) mantuvo la calma limitándose a consultar la causa de dicha indicación.

23. Ambos videos permiten apreciar que el señor (CONFIDENCIAL) se encontraba al interior del establecimiento consumiendo con otros clientes; y que, en ese momento, se acercó el personal de seguridad del establecimiento a solicitarle que se coloque bien el polo, pues estaría incumpliendo las reglas del local, y si no lo hacía sería retirado; sin mostrarle documento alguno que contenga las referidas reglas sobre vestimenta ni informarle sobre el lugar donde estas reglas se encontrarían a disposición del público. Cabe señalar que Oracles tampoco ha presentado protocolos en los cuales se pueda evidenciar la referida política de vestimenta ni ningún otro medio probatorio que respalde sus afirmaciones, pese a que le fueron requeridos<sup>10</sup>.
24. De esta manera, si bien Oracles alegó la existencia de una causa objetiva o justificada para retirar de su establecimiento al señor (CONFIDENCIAL), como es salvaguardar la tranquilidad y/o seguridad de los otros clientes ubicados en el interior del local, lo cierto es que tales causas no han sido acreditadas, pues los medios probatorios recabados, no dan cuenta que el señor (CONFIDENCIAL) haya ocasionado disturbios y alterado el orden del establecimiento.
25. Respecto a este último punto, la Sala ha establecido que no es prueba suficiente la sola declaración del proveedor, toda vez que no genera certeza del presunto comportamiento desplegado por el presunto afectado, al no contarse con un sustento fáctico<sup>11</sup>.
26. Asimismo, de acuerdo con lo videos que obran en el procedimiento, el trato desigual se habría realizado como consecuencia de la prenda de vestir que llevaba el consumidor, pues en cada uno de los fragmentos de los videos recabados, se ha podido advertir que el personal de Oracles señaló y cuestionó la vestimenta del señor (CONFIDENCIAL).
27. Por las consideraciones procedentes, corresponde sancionar a Oracles por infracción a lo establecido en el artículo 38 del Código, en tanto brindó un trato desigual injustificado basado en la vestimenta de los consumidores, lo cual se materializó en el evento del 14 de abril de 2022, en el que se retiró al señor (CONFIDENCIAL) del establecimiento denominado “Titanium Club” por la forma en que se encontraba vestido.

### II.3 Sobre el deber de idoneidad a cargo de Oracles

28. La idoneidad es 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

<sup>10</sup> En la etapa de investigación.

<sup>11</sup> Ver Resolución 0321-2017/SPC-INDECOPI del 23 de enero de 2017; y, Resolución 3486-2015/SPC-INDECOPI, del 04 de noviembre de 2015.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N.º 3  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.º 081-2022/CC3

propia naturaleza del producto o servicio y a su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual ha sido puesto en el mercado<sup>12</sup>.

29. En el artículo 19 del Código se establece que los proveedores son responsables por la calidad e idoneidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado<sup>13</sup>. En aplicación de esta norma, los proveedores tienen el deber de entregar los productos y prestar los servicios al consumidor en las condiciones ofertadas o previsibles, atendiendo a la naturaleza de los mismos, la regulación que sobre el particular se haya establecido y, en general, a la información brindada por el proveedor o puesta a disposición.
30. En virtud de ello, los proveedores, entre otras cosas, tienen el deber de garantizar condiciones de seguridad y tranquilidad de los consumidores, en tanto estas condiciones son básicas e inherentes a cualquier producto o servicio ofrecido en el mercado.
31. En el presente caso, la autoridad tomó conocimiento de que el 14 de abril de 2022 un consumidor fue retirado con violencia del establecimiento “*Titanium Club*”, propiedad de Oracles. Al margen de las causas que motivaron el retiro del señor (CONFIDENCIAL) de dicho local, en el presente apartado se analiza los mecanismos que aplicó Oracles para dicho retiro.
32. La revisión de los videos obrantes en el expediente permite advertir que el personal de seguridad **tomó del cuello al señor (CONFIDENCIAL) y de forma violenta lo traslada hacia lo que sería la salida del establecimiento**, de acuerdo con el siguiente detalle:
  - (i) El referido trabajador toma del cuello al señor (CONFIDENCIAL) y de forma violenta lo traslada hacia lo que sería la salida del establecimiento (ver del minuto 02:42 al minuto 03:12 del primer video).
  - (ii) El señor (CONFIDENCIAL) se encuentra fuera del establecimiento (ver del minuto 03:48 al minuto 04:04 del primer video).
33. Así, de los mismos videos revisados, se pudo advertir acciones violentas por parte del personal de seguridad del establecimiento con el referido consumidor, ante su negativa de colocarse bien su vestimenta.

<sup>12</sup> Ley N.º 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor publicado en el Diario Oficial El Peruano el 2 de septiembre de 2010

**Artículo 18.- Idoneidad**

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

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

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

<sup>13</sup> Ley N.º 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor publicado en el Diario Oficial El Peruano el 2 de septiembre de 2010

**Artículo 19.- Obligación de los proveedores**

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





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N.º 3  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.º 081-2022/CC3

34. Asimismo, obra en el expediente la denuncia presentada por el señor (CONFIDENCIAL) ante la Comisaría de Miraflores el 14 de abril de 2022, en la cual dejó constancia de haber sido víctima de agresión física y verbal por parte del personal de seguridad del local "Titanium Club", únicamente por haberse negado a colocarse "bien" el polo que utilizaba, tal como se observa:

Tipo	DENUNCIA	Fecha y Hora Registro	14/04/2022 13:49:09 Hrs.
Formalidad	VERBAL	Fecha y Hora Hecho	14/04/2022 02:57:00 Hrs.
Condición de la Denuncia	[DEINPOL] DENUNCIA DIRECTA DELITO Nro : 1238		
<b>TIPIFICACION</b>			
• HECHOS DE INTERES POLICIAL/INTERVENCION POLICIALES/NOVEDAD DEL SERVICIO/NOVEDAD DEL SERVICIO			
<b>LUGAR DEL HECHO</b>			
LIMA / LIMA / MIRAFLORES / OTROS CALLE BERLIN231 DISCOTECA TITANIUM CLUB 0			
<b>DENUNCIANTE</b>			
[REDACTED]			
<b>CONTENIDO</b>			
o SIENDO LA HORA Y FECHA ANOTADAS, SE PRESENTO EL DENUNCIANTE [REDACTED] MANIFESTANDO HABER SIDO VICTIMA DE AGRESION FISICA Y VERBAL , HECHO OCURRIDO EN CIRCUNSTANCIAS QUE SE ENCONTRABA CONSUMIENDO EN EL INTERIOR DE LA DISCOTECA TITANIUM CLUB, SITO EN LA CALLE BERLIN 231 - MIRAFLORES, ES QUE SE ACERCARON TRES PERSONAS DE SEGURIDAD DE LA DISCOTECA, Y LE INDICARON QUE SE ACOMODE EL POLO PORQUE ESTABA INCOMODANDO A LAS PERSONAS, A LO QUE EL DENUNCIANTE LES PREGUNTA A QUIEN INCOMODABA Y LOS DE SEGURIDAD NO LE RESPONDIERON Y LO AGARRARON DEL CUELLO Y LO LLEVARON HACIA LA PUERTA DE SALIDA Y LO EMPUJARON Y SEGUIDAMENTE SINTIO GOLPES DE PUÑO A LA ALTURA DEL BRAZO DERECHO, HACIENDO CAER SUS LENTES Y SU CELULAR Y SEGUIDAMENTE RECUPERANDOLO CON AYUDA DE LOS TRANSEUNTES. LO QUE DENUNCIA ANTE LA PNP PARA LOS FINES DEL CASO.			

35. El administrado cuestionó que se empleara esta declaración de parte policial como sustento; sin embargo, este documento no se ha considerado por sí solo para el análisis, sino que se ha analizado en conjunto con los otros medios probatorios del expediente.
36. En ese sentido, de los medios probatorios obrantes en el expediente, donde se advierte que el personal de seguridad del establecimiento tomó del cuello al consumidor y lo retiró con violencia física y verbal del establecimiento, propinándole golpes, se ha podido evidenciar que el señor (CONFIDENCIAL) recibió un trato inadecuado por parte del personal de seguridad de Oracles al momento en que se le retiró del establecimiento "Titanium Club" contra su voluntad, habiendo sido víctima de agresión física y verbal.
37. Un consumidor que acude a un establecimiento comercial, en específico un local de entretenimiento, no espera ser retirado del mismo ni recibir un trato violento que ponga en riesgo su seguridad, tranquilidad y su salud mental y física, menos aún cuando no existe un motivo justificado; ello, pues un trato de respeto constituye una condición mínima que debe ser respetada en el medio de cualquier relación de consumo. Por tanto, el administrado vulneró su deber de idoneidad, al haberse defraudado las expectativas generadas razonablemente por el señor (CONFIDENCIAL) de ser tratado de manera adecuada en el local de Oracles, es decir sin mediar agresiones de ningún tipo.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N.º 3  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.º 081-2022/CC3

38. El administrado negó haber incurrido en actos violentos o maltratos –situación que afecta su reputación e imagen–, habiendo cumplido con presentar la información necesaria para desvirtuar la presunta infracción.
39. Sin embargo, de las evidencias revisadas en los anteriores párrafos, se demuestra lo contrario, pues su personal trató de manera inadecuada al señor (CONFIDENCIAL), lo cual incluyó violencia y maltrato, tal cual se verifica de las pruebas que obran en el expediente.
40. Por las consideraciones precedentes, corresponde sancionar a Oracles por infracción a lo establecido en el artículo 19 del Código, en tanto brindó un trato inadecuado a los consumidores que acuden su local, situación que se materializó en el evento del 14 de abril de 2022, en el que se retiró al señor (CONFIDENCIAL) del establecimiento denominado “Titanium Club” contra su voluntad y de forma violenta.

### III. MEDIDA CORRECTIVA

41. El artículo 105 del Código reconoce la facultad de la Comisión para dictar las medidas que tengan por objeto resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas por la infracción, o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro<sup>14</sup>.
42. Asimismo, el artículo 251<sup>15</sup> del Texto Único Ordenado de la Ley N.º 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, TUO de la LPAG), señala que las sanciones administrativas que se impongan al administrado son compatibles con el dictado de medidas correctivas conducentes a ordenar la reposición o reparación de la situación alterada por la infracción, incluyendo la situación de los bienes afectados. Las medidas correctivas deben estar previamente tipificadas, ser razonables y ajustarse a la intensidad, proporcionalidad y necesidades de los bienes jurídicos tutelados que se pretenden garantizar en cada supuesto concreto.
43. En el presente caso, se acreditó que Oracles brindó un trato desigual injustificado basado en la vestimenta de los consumidores. Por tal motivo, considerando la dimensión y gravedad de la infracción señalada, este Colegiado considera que corresponde imponer una medida correctiva al administrado para que adecúe su conducta a Ley.

<sup>14</sup> **Ley N.º 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor publicado en el Diario Oficial El Peruano el 2 de septiembre de 2010**

**Artículo 105.-**El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi) es la autoridad con competencia primaria y de alcance nacional para conocer las presuntas infracciones a las disposiciones contenidas en el presente Código, así como para imponer las sanciones y medidas correctivas establecidas en el presente capítulo, conforme al Decreto Legislativo N.º 1033, Ley de Organización y Funciones del Indecopi. Dicha competencia solo puede ser negada cuando ella haya sido asignada o se asigne a favor de otro organismo por norma expresa con rango de ley. (...)

<sup>15</sup> **Texto Único Ordenado de la Ley N.º 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N.º 004-2019-JUS publicado en el Diario Oficial El Peruano el 25 de enero de 2019**

**Artículo 251.- Determinación de la responsabilidad**

251.1 Las sanciones administrativas que se impongan al administrado son compatibles con el dictado de medidas correctivas conducentes a ordenar la reposición o la reparación de la situación alterada por la infracción a su estado anterior, incluyendo la de los bienes afectados, así como con la indemnización por los daños y perjuicios ocasionados, las que son determinadas en el proceso judicial correspondiente. Las medidas correctivas deben estar previamente tipificadas, ser razonables y ajustarse a la intensidad, proporcionalidad y necesidades de los bienes jurídicos tutelados que se pretenden garantizar en cada supuesto concreto.

251.2 Cuando el cumplimiento de las obligaciones previstas en una disposición legal corresponda a varias personas conjuntamente, responderán en forma solidaria de las infracciones que, en su caso, se cometan, y de las sanciones que se impongan.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N.º 3  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.º 081-2022/CC3

44. De ese modo, se ordena a Oracles lo siguiente:

- (i) En el plazo máximo de diez (10) días hábiles, contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, acredite haber informado a los consumidores, de forma clara y precisa, y a través de sus redes sociales y en el propio local, el código y/o protocolo de vestimenta establecido por su empresa para el ingreso a sus establecimientos, evitando el uso de términos que puedan implicar una práctica discriminatoria.
- (ii) En el plazo máximo de treinta (30) días hábiles, contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumpla con brindar una capacitación sobre prevención de discriminación en el consumo a todos los trabajadores de su empresa que participen en la atención al público en todos sus establecimientos a nivel nacional. La referida capacitación deberá reflejar el involucramiento de los principales directivos de la empresa (directores, gerentes, jefes o rangos similares dentro de la estructura de la empresa) y contar con mecanismos de registro de asistentes, así como de evaluación de los contenidos impartidos;
- (iii) En el plazo máximo de treinta (30) días hábiles, contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumpla con implementar políticas y/o directivas sobre no discriminación en la atención al público en todos sus establecimientos a nivel nacional, así como su difusión con todos los trabajadores y directivos de la empresa; y,
- (iv) En el plazo máximo de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumpla con colocar de forma permanente un cartel al interior de todos sus establecimientos abiertos al público, en un lugar visible y fácilmente accesible, con el siguiente mensaje: *"Este establecimiento está prohibido de discriminar a cualquier consumidor por motivos de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica, discapacidad, orientación sexual, identidad de género, edad o cualquier otra índole, pues ello constituye una infracción a la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. Si una persona advierte que este establecimiento incumple dicha prohibición, tiene derecho a formular el reclamo correspondiente, así como a denunciar este hecho ante el Indecopi."* Se precisa que el cartel deberá tener un tamaño mínimo de una hoja A4 y cada una de las letras del mensaje deberán tener un tamaño mínimo de 0.5 x 0.5 centímetros.

45. Luego de ello, Oracles deberá acreditar el cumplimiento de la medida correctiva, ante la Comisión, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contados a partir del vencimiento de los plazos otorgados anteriormente.

46. En caso no cumpla con acreditar el cumplimiento de la medida correctiva ante la Comisión, será pasible de imponerse una multa coercitiva en su contra, de conformidad con lo establecido en el artículo 117 del Código<sup>16</sup>, y en caso de persistir

<sup>16</sup> Ley N.º 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor publicado en el Diario Oficial El Peruano el 2 de septiembre de 2010

**Artículo 117.- Multas coercitivas por incumplimiento de mandatos**

Si el obligado a cumplir con un mandato del Indecopi respecto a una medida correctiva o a una medida cautelar no lo hace, se le impone una multa coercitiva no menor de una (1) Unidad Impositiva Tributaria, tratándose de una microempresa; en todos los otros supuestos se impone una multa no menor de tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

En caso de persistir el incumplimiento de cualquiera de los mandatos a que se refiere el primer párrafo, el órgano resolutorio puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de doscientas



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N.º 3  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.º 081-2022/CC3

el incumplimiento de lo ordenado, este Colegiado puede imponer una nueva multa coercitiva, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de doscientas (200) UIT.

#### IV. GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN

47. Corresponde a este Colegiado determinar la sanción a imponer, aplicando los criterios de graduación previstos en el Código y en el TUO de la LPAG.
48. Al respecto, el artículo 110 del Código dispone que la Comisión puede sancionar las infracciones administrativas con amonestación y multas de hasta 450 UIT, las cuales son calificadas en leves, graves y muy graves<sup>17</sup>.
49. Por su parte, el artículo 112 del Código dispone que la Comisión puede tener en consideración el beneficio ilícito esperado u obtenido, la probabilidad de detección de la infracción, el daño resultante, los efectos generados, la naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio, así como otros criterios que, dependiendo del caso particular, se considere adecuado adoptar<sup>18</sup>.

(200) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencido el cual se ordena su cobranza coactiva.

No cabe la impugnación de las multas coercitivas previstas en el presente artículo.

<sup>17</sup> **Ley N.º 29571 – Código de Protección y Defensa del Consumidor, publicado en el Diario Oficial El Peruano el 2 de septiembre de 2010**

**Artículo 110.- Sanciones administrativas**

El órgano resolutorio 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.
- (...)

<sup>18</sup> **Ley N.º 29571 – Código de Protección y Defensa del Consumidor, publicado en el Diario Oficial El Peruano el 2 de septiembre de 2010**

**Artículo 112.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas**

Al graduar la sanción, el órgano resolutorio 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 presentación por el proveedor de una propuesta conciliatoria dentro del procedimiento administrativo que coincida con la medida correctiva ordenada por el órgano resolutorio.
2. 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.
3. En los procedimientos de oficio, promovidos por una denuncia de parte, cuando el proveedor se allana a la denuncia presentada o reconoce las pretensiones en ella contenidas, se da por concluido el procedimiento liminarmente, pudiendo imponerse una amonestación si el allanamiento o reconocimiento se realiza con la presentación de los descargos; caso contrario la sanción a imponer será pecuniaria. En aquellos casos en que el allanamiento o reconocimiento verse sobre controversias referidas a actos de discriminación, actos contrarios a la vida y a la salud y a sustancias peligrosas, se considera como un atenuante pero la sanción a imponer será pecuniaria. En todos los supuestos de allanamiento y reconocimiento formulados con la presentación de los descargos, se exonera al denunciado del pago de los costos del



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N.º 3  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.º 081-2022/CC3

- 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.
50. A su vez, la Única Disposición Complementaria Final del Decreto Supremo N.º 006-2014-PCM, publicada el 23 de enero de 2014 y vigente a partir del 23 de abril de 2014, establece que para determinar la multa a imponer se deberán considerar los siguientes factores: el beneficio ilícito (o, en forma alternativa, el daño ocasionado por la infracción), dividido entre la probabilidad de detección, y el resultado multiplicado por los factores atenuantes y agravantes<sup>19</sup>.
51. Además, el artículo 248 del TUO de la LPAG establece, como uno de los principios de la potestad sancionadora administrativa, el principio de razonabilidad<sup>20</sup>, según el cual las sanciones a imponer deben ser proporcionales al incumplimiento calificado como infracción, observando ciertos criterios de graduación. En otras palabras, cuando la autoridad administrativa imponga sanciones debe considerar la proporción entre los medios utilizados y los fines públicos que debe tutelar, estableciéndose una relación lógica entre el hecho que motiva la sanción, el objetivo que se busca conseguir y el medio empleado para tal efecto.
52. En vía reglamentaria, mediante Decreto Supremo N.º 032-2021-PCM, publicado en el Diario Oficial El Peruano 25 de febrero de 2021, se aprobó la graduación, metodología y factores para la determinación de las multas que impongan los órganos resolutivos del Indecopi -como la Comisión de Protección al Consumidor N.º 3-, respecto de las infracciones sancionables en el ámbito de su competencia. Es oportuno mencionar

---

procedimiento, pero no de las costas.

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:
- El involucramiento y respaldo de parte de los principales directivos de la empresa a dicho programa.
  - Que el programa cuenta con una política y procedimientos destinados al cumplimiento de las estipulaciones contenidas en el Código.
  - Que existen mecanismos internos para el entrenamiento y educación de su personal en el cumplimiento del Código.
  - Que el programa cuenta con mecanismos para su monitoreo, auditoría y para el reporte de eventuales incumplimientos.
  - Que cuenta con mecanismos para disciplinar internamente los eventuales incumplimientos al Código.
  - 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.

<sup>19</sup> De ser el caso, la graduación de sanción deberá considerar lo dispuesto por el Decreto Supremo N.º 032-2021-PCM, Decreto Supremo que aprueba la graduación, metodología y factores para la determinación de las multas que impongan los órganos resolutivos del INDECOPI respecto de las infracciones sancionables en el ámbito de su competencia.

<sup>20</sup> **Decreto Supremo N.º 004-2019-JUS – Decreto Supremo que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N.º 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General, publicado en el Diario Oficial El Peruano el 25 de enero de 2019**

**Artículo 248.- 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 deben ser proporcionales al incumplimiento calificado como infracción, observando los siguientes criterios que se señalan a efectos de su graduación:

- El beneficio ilícito resultante por la comisión de la infracción;
- La probabilidad de detección de la infracción;
- La gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido;
- El perjuicio económico causado;
- La reincidencia, por la comisión de la misma infracción dentro del plazo de un (1) año desde que quedó firme la resolución que sancionó la primera infracción.
- Las circunstancias de la comisión de la infracción; y
- La existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractor.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N.º 3  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.º 081-2022/CC3

que dicha norma entró en vigencia el 14 de junio de 2021<sup>21</sup> y es aplicable a todos los procedimientos iniciados por la Comisión a partir de tal fecha. Considerando que el presente PAS inició el 9 de enero de 2023, las disposiciones contenidas en el Decreto Supremo N.º 032-2021-PCM serán aplicables al caso concreto.

53. Se precisa que esta normativa específica (Decreto Supremo N.º 032-2021-PCM) no contraviene lo dispuesto en los artículos N.º 110 y 112, ni en lo dispuesto en el artículo 248 del TUO de la LPAG; por el contrario, recoge de forma más detallada cada uno de los factores y/o consideraciones que la autoridad debe tener en cuenta al momento de graduar las sanciones a imponer.
54. A mayor abundamiento, el Decreto Supremo considera la estimación del valor económico de las multas en materia de protección al consumidor<sup>22</sup>, para lo cual contempla reglas de elección, criterios y parámetros que fueron determinado de forma objetiva, estándar y transparente a partir de la información de registros de expedientes y multas aplicados por Indecopi entre el 2015 y 2019.
55. Cabe indicar que dicha normativa tiene la finalidad de mejorar y uniformizar los fundamentos técnicos empleados en la graduación de multas en Órganos Resolutivos (OR), bajo los principios establecidos como razonabilidad, predictibilidad, disuasión y eficiencia social<sup>23</sup>.
56. De acuerdo con el Anexo del Decreto Supremo N.º 032-2021-PCM, la multa preliminar ( $M$ ) se estima en función de la multiplicación de una multa base ( $m$ ) por un componente que captura el efecto de las circunstancias agravantes y atenuantes presentes en cada caso ( $F$ ), conforme a la siguiente fórmula:  $M = m \times F$ . Finalmente, dicho monto ( $M$ ) es ajustado conforme a los topes máximos legales pertinentes, hasta obtener una multa final ( $M^*$ ).
57. Asimismo, para el caso de las sanciones impuestas por la Comisión, la multa base ( $m$ ) representa una aproximación directa o indirecta del beneficio ilícito o afectación (perjuicio económico o daño) generada por el infractor; y para calcularla se utiliza uno de los siguientes dos (2) tipos de métodos: (i) método basado en valores preestablecidos; o, (ii) método ad hoc.
58. Según la norma, el método basado en valores preestablecidos se elegirá siempre que la infracción cumpla la totalidad de las siguientes tres (3) características: (i) se desarrolló por un periodo menor a dos (2) años; (ii) no dañó ni puso en riesgo la vida y/o salud de las personas; y, (iii) tuvo un alcance geográfico menor al nivel nacional.
59. Las presuntas infracciones son las siguientes:

<sup>21</sup> Según el artículo 3 del Decreto Supremo N.º 032-2021-PCM, tal norma entra en vigencia, de manera conjunta, con la Ley N.º 31112, Ley que establece el control previo de operaciones de concentración empresarial, la cual según su Décima Disposición Complementaria Final, entra en vigencia a los quince (15) días calendario contados a partir de la modificación del Reglamento de Organización y Funciones del Indecopi, lo cual se dio el 30 de mayo de 2021 con la publicación de la Resolución N.º 060-2021-PRE-INDECOPI.

<sup>22</sup> El sustento y la aplicación práctica detallada con sus respectivos criterios y parámetros se encuentran en el Documento de Trabajo N.º 01-2020/GEE denominado "Propuesta metodológica para el cálculo de multas en el Indecopi".

<sup>23</sup> Para mayor detalle de los principios descritos, ver página 14 del documento "Propuesta metodológica para el cálculo de multas en el Indecopi". Enlace: <https://www.indecopi.gob.pe/documents/1902049/4214623/DT+Multas+18052020.pdf/0259ddcd-ba8a-ee3a-e3cd-4e41f83a4e7b>



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N.º 3  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.º 081-2022/CC3

- i) Artículo 38 del Código, en tanto habría brindado un trato desigual injustificado basado en la vestimenta de los consumidores, lo cual se habría materializado en el evento del 14 de abril de 2022, en el que se habría retirado al ciudadano (CONFIDENCIAL) del establecimiento denominado “Titanium Club” por la forma en que se encontraba vestido.
- ii) Artículo 19 del Código, en tanto habría brindado un trato inadecuado a los consumidores que acuden al local, situación que se habría materializado en el evento del 14 de abril de 2022, en el que se habría retirado al ciudadano (CONFIDENCIAL) del establecimiento denominado “Titanium Club” contra su voluntad y de forma violenta.
60. Respecto a la infracción (i), esta se desarrolló en un periodo menor a 2 años (los hechos ocurrieron el 14 de abril de 2022), tuvo un alcance menor al nivel nacional, al darse en el establecimiento ubicado en Miraflores – Lima; y no puso en riesgo la vida y/o salud de los consumidores, en la medida que el daño resultante de un acto discriminatorio en el consumo se encontraría asociado a la afectación de la dignidad del consumidor<sup>24</sup>. En consecuencia, para calcular la multa base (*m*) corresponde utilizar el método de valores preestablecidos.
61. Respecto a la infracción (ii) esta se desarrolló en un periodo menor a 2 años (los hechos ocurrieron el 14 de abril de 2022), tuvo un alcance menor al nivel nacional, al darse en el establecimiento ubicado en Miraflores – Lima; sin embargo, en la denuncia policial realizada por el consumidor por agresión física y verbal contra el personal de seguridad del establecimiento “Titanium Club”, este declaró el trato inadecuado recibido por el administrado al retirarlo contra su voluntad y de forma violenta con agresiones físicas y verbales. Ante dicho accionar del administrado, se considera que sí puso en riesgo la vida y/o salud de los consumidores. En consecuencia, para calcular la multa base (*m*) corresponde utilizar el método ad-hoc (método clásico).
62. El administrado cuestionó la graduación efectuada en el IFI, en tanto resultaría desproporcionada y sin sustento técnico. Sin embargo, la misma ha seguido los criterios establecidos en la norma y ha respetado los máximos legalmente establecidos en función del tipo de empresa.
63. Estando a lo señalado, corresponde a esta Comisión graduar las sanciones a imponer a la empresa Oracles, de la siguiente manera:
- (i) En tanto brindó un trato desigual injustificado basado en la vestimenta de los consumidores**
- a) Estimación de la multa base (*m*)**

<sup>24</sup> Según fuentes consultadas, la discriminación en el consumo se define como:

*“La discriminación, entonces, es el trato desigual a las personas sobre la base de prejuicios. Ello genera un impacto negativo en aquellos sujetos que son discriminados: una afectación a su dignidad.*

*Estas conductas, propias de quienes no aprecian a los seres humanos por sus capacidades, valores y por su naturaleza, atentan contra la normal convivencia en sociedad, pero sobre todo evidencian una vulneración nociva contra la dignidad de las personas.*

*Nuestra dignidad es respetada solo en tanto que se nos ofrezcan las mismas oportunidades a todos, en igualdad de condiciones. Si una persona es rechazada por sus características físicas, psicológicas y sociales, se sentirá inferior y excluida por la sociedad. Sentirá que su existencia no tiene sentido y verá limitada sus expectativas de desarrollo al considerar inaccesible aquello que quiere obtener mediante su trabajo, sus estudios, su contacto social, en fin.”*

Fuente: Discriminación en el consumo y trato diferenciado ilícito, Jurisprudencia del Indecopi (2015)



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N.º 3  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.º 081-2022/CC3

64. El numeral A.4 del Anexo del Decreto Supremo N.º 032-2021-PCM, la multa base se estima multiplicando un primer componente, representado por valores preestablecidos según la afectación y tamaño del infractor ( $k_{i,j}$ ), por un segundo componente, representado por el tiempo de duración de la infracción ( $D_i$ ).
65. El primer componente ( $k_{i,j}$ ) se determina a partir de un cuadro de doble entrada ordenada por filas conforme el nivel de afectación y en columnas según el tamaño de infractor. En el caso concreto, la infracción es de afectación muy alta<sup>25</sup> y el tamaño del infractor es microempresa<sup>26</sup>, por lo que el primer componente asume el valor de 9.47 UIT<sup>27</sup>.
66. El segundo componente ( $D_i$ ) lo determina el tiempo de duración de la infracción, siendo que en el caso concreto asume el valor de 1.0, pues la infracción es de naturaleza instantánea<sup>28</sup>.
67. Por lo expuesto, aplicando la multiplicación de los valores preestablecidos, la multa base ( $m$ ) corresponde a 9.47 UIT<sup>29</sup>.

### b) Circunstancias agravantes y/o atenuantes(F)

68. En el caso concreto no se aplicará, para determinar la sanción a imponer, ninguna circunstancia agravante ni atenuante, por lo que la multa preliminar ( $M$ ) corresponde a 9.47 UIT<sup>30</sup>.

### c) Ajuste de la multa según los topes legales (determinación de la multa final $M^*$ )

69. En este extremo, se analiza si la multa preliminar ( $M$ ) se encuentra dentro del tope máximo establecido en el marco normativo, el cual puede estar expresado en función del monto máximo a imponer en términos de UIT (número de UIT) o en términos de

<sup>25</sup> Ver cuadro 16 del Anexo del Decreto Supremo N.º 032-2021-PCM:

Nivel de afectación	Tipo de infracción
Muy Alta	Infracciones donde se produzca una afectación al trato diferenciado o discriminación, dignidad y/o reputación y normas de convivencia.

<sup>26</sup> Debido a que el administrado no remitió información de su ingreso anual del 2021, se la considerará como una Microempresa, en atención a la información registrada en SUNAT. Fuente: Padrón de contribuyentes de la Sunat del 2021, fecha de emisión de la información: 03 de marzo de 2022.

<sup>27</sup> Ver cuadro 20 del Anexo del Decreto Supremo N.º 032-2021-PCM:

Tipo de afectación	Tamaño del infractor			
	Microempresa o persona natural	Pequeña empresa	Mediana empresa	Gran empresa
Muy alta	9.47	88.68	326.10	346.23

<sup>28</sup> Ver cuadro 23 del Anexo del Decreto Supremo N.º 032-2021-PCM:

Duración de la infracción	Factor de duración $D_i$
Si la infracción duró hasta 4 meses	1.0

<sup>29</sup> Multa base ( $m$ ) =  $k_{i,j} \times D_i = 9.47 \times 1 = 9.47$  UIT

<sup>30</sup> Multa preliminar ( $M$ ) =  $m \times F = 9.47 \times 1 = 9.47$  UIT





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N.º 3  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.º 081-2022/CC3

un porcentaje máximo de los ingresos totales de la empresa infractora en el último año (% ingreso total).

70. En el presente caso, deberá considerarse que, según el artículo 110 del Código<sup>31</sup>, la multa no podrá superar el 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, por lo que la multa a imponer a Oracles no podrá superar las 15.0 UIT<sup>32</sup>.
71. De esa forma, la multa final a imponer ( $M^*$ ) queda determinada conforme a la siguiente expresión:

$$M^* \cong \text{Mín} \{M, N^{\circ} \text{UIT}, \%IT\}$$

72. Para el presente caso, se tomará el valor de la multa preliminar ( $M$ ) de 9.47 UIT y el tope legal en términos de porcentaje máximo de los ingresos totales de 15 UIT.

$$M^* \cong \text{Mín} \{M, \%IT\}$$

$$M^* \cong \text{Mín} \{9.47, 15\}$$

$$M^* = 9.47 \text{ UIT}$$

73. En consecuencia, la multa final ( $M^*$ ) a imponer a Oracles por este extremo es de 9.47 UIT.

**(ii) Respecto a que haber brindado un trato inadecuado a los consumidores que acuden su local**

**a) Estimación de la multa base ( $m$ )**

74. El numeral C del Anexo del Decreto Supremo, la multa base ( $m$ ) bajo la metodología clásica se estima dividiendo el factor  $\beta$  (beneficio ilícito, perjuicio económico causado o daño) entre el factor  $p$  (probabilidad de detección).
75. Para el presente caso, la estimación del factor  $\beta$  será bajo el enfoque de daño, el cual está representado por la exposición al riesgo injustificado a la seguridad de los consumidores, toda vez que, respecto al incidente del 14 de abril de 2022 en el establecimiento "Titanium Club", se habría expuesto a los consumidores a un riesgo que contravino el deber de seguridad al que están sujetos los proveedores.
76. En ese sentido, en la presente graduación de sanción, se considerará como parámetro objetivo para el cálculo de la potencial afectación a todos los consumidores, al señor (CONFIDENCIAL), el cual fue víctima de agresiones físicas y verbales por parte del personal de seguridad del establecimiento "Titanium Club".

<sup>31</sup> Ley N.º 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor publicado en el Diario Oficial El Peruano el 2 de septiembre de 2010

**Artículo 110.- Sanciones administrativas**

(...) 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 dichos ingresos, no se encuentre en una situación de reincidencia y el caso no verse sobre la vida, salud o integridad de los consumidores (...).

<sup>32</sup> Se procedió a estimar el tope legal en función a la facturación máxima para una microempresa (150 UIT), en consecuencia, el límite máximo para imponer la sanción asciende al 10% de dicho monto (150 UIT\*10% = 15 UIT).



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N.º 3  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.º 081-2022/CC3

77. Para la estimación del daño efectivo por la puesta en riesgo a la seguridad de los consumidores se valorará desde una óptica económica, teniendo en cuenta que este daño no patrimonial causado a los consumidores incluye todo perjuicio a la vida, salud o seguridad de una persona en su dimensión física o psíquica<sup>33</sup>.
78. La literatura especializada sobre el presente tema señala que el valor apropiado para la estimación del daño a la vida es el Valor de la Vida Estadística (en adelante, VVE)<sup>34</sup>.
79. Se debe tener en cuenta que, para una correcta estimación del daño, dicho valor debe ser ajustado a valores nacionales a fin de obtener el VVE actualizado al momento en el que ocurrió el accidente. Para ello, se utiliza el factor tipo de cambio del año base del estudio, el Índice de precios al consumidor (IPC) del año de estudio de la fuente citada y el IPC del mes correspondiente a la fecha de la comisión de la infracción.
80. El VVE se define como la disposición a pagar que muestra una persona promedio por adoptar medidas de seguridad para reducir los riesgos de afectación grave o fatal a su vida. Dicho valor, a la fecha de infracción, se estima en S/ 1 925 596,01<sup>35</sup>.
81. Asimismo, teniendo en cuenta que el VVE corresponde a estudios revisados que otorgan valor a casos de pérdidas de vidas humanas, correspondería aplicar un factor de corrección de acuerdo con la gravedad de las lesiones en los consumidores afectados.
82. En el presente caso, de acuerdo con los documentos obrantes en el expediente, se pudo advertir que el personal de seguridad tomó del cuello al señor (CONFIDENCIAL) y de forma violenta lo trasladó a la salida del establecimiento; asimismo, se le propinaron golpes de puño a la altura del brazo izquierdo. Por lo tanto, las consecuencias de dichas agresiones físicas se considerarán en la presente graduación.

<sup>33</sup> Domínguez Hidalgo, Carmen, 1998. La indemnización por daño moral. Modernas Tendencias en el Derecho Civil Chileno y Comparado. En Revista Chilena de Derecho. Santiago de Chile: Facultad de Derecho de la Pontificia Universidad Católica de Chile, 1998, Vol. 25, N.º 1, p. 43.

<sup>34</sup> Fundamentalmente en temas de políticas públicas (Viscusi, W. Kip y Aldy, Joseph E., 2003. The Value of a Statistical Life: A critical review of market estimates throughout the World, NBER).

<sup>35</sup> Resultado de lo siguiente:

Estudio Fuente	Mejor estimación (USD) (a)	Año datos	Tipo de Cambio Nominal, según año de estudio fuente (b)	IPC, según año de estudio fuente (c)	IPC fecha infracción: abril 2022 (d)	VVE (e)
Miller (2000)	360 000	1995	2.256	60.1	144.02	1,946,211.03
CISS (2009)	363 859	2006	3.275	90.09	144.02	1,904,980.99
<b>VALOR PROMEDIO</b>						<b>1,925,596.01</b>

(a) Fuente: Ted R. Miller (2000) Variations between Countries in Values of Statistical Life. Journal of Transport Economy and Policy. Vol. 34 Part 2, May-2000. pp 169-188. CISS (2009). Preferencias, gasto en salud y el valor de la vida estadística en América. Documento de Trabajo CISS/WP/09/01. Pág. 1-42.

(b) Tipo de cambio nominal de venta (Promedio Anual). Fuente: Banco Central de Reserva.

(c) Índice de precios al consumidor de Lima Metropolitana del último mes del año de los datos del estudio. Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI).

(d) Índice de precios al consumidor de Lima Metropolitana del mes en que ocurrió la infracción. Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI).

(e) Resultado de (a) \* (b) \* (d) / (c)

Elaboración: CC3.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N.º 3  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.º 081-2022/CC3

83. Para la aproximación de los consumidores que resultaron agredidos, es pertinente realizar una corrección al VVE calculado, con la finalidad que pueda representar el valor de la puesta en riesgo a la seguridad de los consumidores, para este fin se utilizó el documento "TIGER Benefit-Cost Analysis (BCA) Resource Guide"<sup>36</sup>.
84. El uso de la tabla TIGER sirve como parámetro para evaluar tanto los beneficios obtenidos por la disminución de accidentes de transporte con resultados leves, graves o fatales para la vida de los ciudadanos, como el nivel de afectación al VVE a causa de lesiones a la integridad física derivado de dichos accidentes. Por lo tanto, se utiliza porcentajes de afectación teniendo en cuenta el grado de afectación a la salud, siguiendo una escala de clasificación de lesiones AIS (Abbreviated Injury Scale), en donde se califica a las lesiones como menores, moderadas, serias, graves críticas y fatales, aplicando los puntajes de afectación asociados de acuerdo al trauma sufrido.
85. El uso de la tabla TIGER permite estimar el valor del daño derivado de la conducta infractora. En ese sentido, corresponde considerar el puntaje asignado de acuerdo a la escala de gravedad de la lesión en los consumidores afectados.
86. De acuerdo con el numeral 83 de la presente resolución, se considera que el nivel de afectación sería "menor", clasificado como el nivel AIS 1 equivalente a 0.003. En ese sentido, el daño efectivo se estima en S/. 5 776,79<sup>37</sup>.

<sup>36</sup> Se utilizará el documento "TIGER Benefit-Cost Analysis (BCA) Resource Guide", publicado por el Departamento de Transporte de los Estados Unidos de América, en el cual se presenta un detalle de valoración de las afectaciones ocasionadas a los individuos con respecto al valor de la vida estadística. El detalle de la valoración de las lesiones se realiza tomando en consideración lo siguiente:

Nivel AIS	Gravedad de las lesiones	Fracción del VVE
AIS 1	Menor	0.003
AIS 2	Moderado	0.047
AIS 3	Serio	0.105
AIS 4	Grave	0.266
AIS 5	Critico	0.593
AIS 6	Muerte	1

Fuente: TIGER Benefit-Cost Analysis (BCA) Resource Guide – U.S. Department of Transportation

<sup>37</sup> Estimación del daño efectivo:

Descripción		Daño efectivo por lesión "menor"
Valor promedio de la Vida Estadística (VVE) al año 2022 en S/	(a)	1,925,596.01
Proporción del daño generado	(b)	0.30%
Número de consumidores heridos o agredidos	(c)	1
<b>Valor de la afectación en S/</b>	<b>(d)</b>	<b>5 776.79</b>

Donde:

- (a) Valor actualizado con índice de precios al consumidor al año de infracción y al tipo de cambio vigente a la fecha de los estudios fuente. Fuente: Ted R. Miller (2000) Variations between Countries in Values of Statistical Life. Journal of Transport Economy and policy. Vol. 34 Part 2, May-2000. pp 169-188.  
CISS (2009). Preferencias, gasto en salud y el valor de la vida estadística en América. Documento de Trabajo CISS/WP/09/01. Pag 1-42.
- (b) El número de consumidores presentes agredidos en el momento de ocurrencia del incidente. Fuente Expediente 81-2022/CC3.
- (c) Nivel de gravedad hallados en la Escala de Lesiones Abreviada (AIS), en el caso de afectación "menor" toma el valor de 0.003 ó 0.30%. Fuente: TIGER Benefit-Cost Analysis (BCA) Resource Guide – U.S. Department of Transportation.
- (d) Estimación de la afectación. Resultado de (a)\*(b)\*(c).  
Elaboración: CC3.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N.º 3  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.º 081-2022/CC3

87. La probabilidad de detección recoge la percepción que tiene el agente infractor sobre la posibilidad de poder ser detectado por la administración, lo cual está relacionado con la capacidad y el esfuerzo que realiza el Estado para detectar el incumplimiento.
88. En el presente caso, la probabilidad de detección es bajo<sup>38</sup> en la medida que el administrado no facilitó la información solicitada durante el periodo de supervisión, por lo que los documentos remitidos por el consumidor afectado sirvieron como medios probatorios para el presente caso. Teniendo en cuenta lo anterior, se le asigna a la probabilidad de detección el valor de 23.19%<sup>39</sup>.
89. En consecuencia, la multa base (m) se estima en 5.0 UIT<sup>40</sup>.

### b) Circunstancias agravantes y/o atenuantes(F)

90. En el caso concreto no se aplicará, para determinar la sanción a imponer, ninguna circunstancia agravante ni atenuante, por lo que la multa preliminar (M) corresponde a 5.0 UIT<sup>41</sup>.

### c) Ajuste de la multa según los topes legales (determinación de la multa final M\*)

91. En este extremo, se analiza si la multa preliminar (M) se encuentra dentro del tope máximo establecido en el marco normativo, el cual puede estar expresado en función del monto máximo a imponer en términos de UIT (número de UIT) o en términos de un porcentaje máximo de los ingresos totales de la empresa infractora en el último año (% ingreso total).
92. En el presente caso, deberá considerarse que, según el artículo 110 del Código<sup>42</sup>, la multa no podrá superar el 10% de las ventas o ingresos brutos percibidos por el

<sup>38</sup> Para determinar el valor *p* es necesario definir su nivel (bajo, medio o alto) en función de las características que presente cada caso en concreto. Ver cuadro 29 del Anexo del Decreto Supremo N.º 032-2021-PCM:

Nº	Características			Nivel
1	Acciones que conlleven a un ocultamiento de información.	Clandestinidad / informalidad.	Acciones no programadas de supervisión o fiscalización.	Bajo
2	Denuncias de terceros	Reportes de terceros	Información disponible pero limitada por ser insuficiente, fragmentada o dispersa.	Medio
3	Autoreporte	Acciones programadas de supervisión y fiscalización	Información confiable, completa y de fácil acceso.	Alto

<sup>39</sup> Posteriormente a determinar el nivel de probabilidad, se considera el valor de la probabilidad que corresponde a cada órgano resolutorio. Ver cuadro 30 del Anexo del Decreto Supremo N.º 032-2021-PCM:

Nivel de probabilidad	Protección al consumidor CC1, CC2 Y CC3
Baja	23.19%
Media	37.40%
Alta	49.94%

<sup>40</sup> Multa = Daño / Probabilidad de detección = S/ 5 776.79 / 0.2319 = S/ 24 910.69.  
Multa en UIT (año 2023) = S/ 24 910.69 / S/ 4 950.00 = 5.0 UIT

<sup>41</sup> Multa preliminar (M) =  $m \times F = 5.0 \times 1 = 5.0 \text{ UIT}$

<sup>42</sup> Ley N.º 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor publicado en el Diario Oficial El Peruano el 2 de septiembre de 2010  
Artículo 110.- Sanciones administrativas



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N.º 3  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.º 081-2022/CC3

infractor, relativos a todas sus actividades económicas, correspondientes al ejercicio inmediato anterior al de la expedición de la resolución de primera instancia, por lo que la multa a imponer a Oracles no podrá superar las 15.0 UIT<sup>43</sup>.

93. De esa forma, la multa final a imponer ( $M^*$ ) queda determinada conforme a la siguiente expresión:

$$M^* \cong \text{Mín} \{M, N^{\circ}UIT, \%IT\}$$

94. Para el presente caso, se tomará el valor de la multa preliminar ( $M$ ) de 5.0 UIT y el tope legal en términos de porcentaje máximo de los ingresos totales de 15.0 UIT.

$$M^* \cong \text{Mín} \{M, \%IT\}$$
$$M^* \cong \text{Mín} \{5.0, 15.0\}$$
$$M^* = 5.0 \text{ UIT}$$

95. En consecuencia, la multa final ( $M^*$ ) a imponer a Oracles por este extremo es de 5.0 UIT.

## V. SOBRE EL REGISTRO DE INFRACCIONES Y SANCIONES

96. Este Colegiado dispone la inscripción de las infracciones y sanciones impuestas a la administrada en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi una vez que la presente Resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119<sup>44</sup> del Código.

### SE RESUELVE:

**PRIMERO:** Sancionar a Oracles E.I.R.L. con una multa de 9.47 Unidades Impositivas Tributarias, por incumplimiento de lo dispuesto en el artículo 38 de la Ley N.º 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, que recoge la prohibición de discriminar a los consumidores, toda vez que brindó un trato desigual injustificado basado en la vestimenta de los consumidores, lo cual se materializó en el evento del 14 de abril de 2022, en el que se retiró al ciudadano [REDACTED] del establecimiento denominado "Titanium Club" por la forma en que se encontraba vestido.

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 quince (15) días hábiles contado a

---

(...) 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 dichos ingresos, no se encuentre en una situación de reincidencia y el caso no verse sobre la vida, salud o integridad de los consumidores (...).

<sup>43</sup> Se procedió a estimar el tope legal en función a la facturación máxima para una microempresa (150 UIT), en consecuencia, el límite máximo para imponer la sanción asciende al 10% de dicho monto (150 UIT\*10% = 15 UIT).

<sup>44</sup> **Ley N.º 29571 – Código de Protección y Defensa del Consumidor, publicado en el Diario Oficial El Peruano el 2 de septiembre de 2010**

**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.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N.º 3  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.º 081-2022/CC3

partir de la notificación de la presente resolución, conforme a lo establecido en el artículo 113 de la Ley N.º 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

**SEGUNDO:** Sancionar a Oracles E.I.R.L. con una multa de 5.0 Unidades Impositivas Tributarias, por incumplimiento de lo dispuesto en el artículo 19 de la Ley N.º 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que brindó un trato inadecuado a los consumidores que acuden su local, situación que se materializó en el evento del 14 de abril de 2022, en el que se retiró al ciudadano [REDACTED] del establecimiento denominado "Titanium Club" contra su voluntad y de forma violenta.

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 quince (15) días hábiles contado a partir de la notificación de la presente resolución, conforme a lo establecido en el artículo 113 de la Ley N.º 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

**TERCERO:** Ordenar a Oracles E.I.R.L. como medida correctiva que cumpla con:

- (i) En el plazo máximo de diez (10) días hábiles, contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, acredite haber informado a los consumidores, de forma clara y precisa, y a través de sus redes sociales y en el propio local, el código y/o protocolo de vestimenta establecido por su empresa para el ingreso a sus establecimientos, evitando el uso de términos que puedan implicar una práctica discriminatoria.
- (ii) En el plazo máximo de treinta (30) días hábiles, contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumpla con brindar una capacitación sobre prevención de discriminación en el consumo a todos los trabajadores de su empresa que participen en la atención al público en todos sus establecimientos a nivel nacional. La referida capacitación deberá reflejar el involucramiento de los principales directivos de la empresa (directores, gerentes, jefes o rangos similares dentro de la estructura de la empresa) y contar con mecanismos de registro de asistentes, así como de evaluación de los contenidos impartidos;
- (iii) En el plazo máximo de treinta (30) días hábiles, contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumpla con implementar políticas y/o directivas sobre no discriminación en la atención al público en todos sus establecimientos a nivel nacional, así como su difusión con todos los trabajadores y directivos de la empresa; y,
- (iv) En el plazo máximo de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumpla con colocar de forma permanente un cartel al interior de todos sus establecimientos abiertos al público, en un lugar visible y fácilmente accesible, con el siguiente mensaje: *"Este establecimiento está prohibido de discriminar a cualquier consumidor por motivos de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica, discapacidad, orientación sexual, identidad de género, edad o cualquier otra índole, pues ello constituye una infracción a la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. Si una persona advierte que este establecimiento incumple dicha prohibición, tiene derecho a formular el reclamo correspondiente, así como a denunciar este hecho ante el Indecopi."* Se precisa que el cartel deberá tener un tamaño mínimo de una hoja A4 y cada una de las letras del mensaje deberán tener un tamaño mínimo de 0.5 x 0.5 centímetros.

Luego de ello, Oracles E.I.R.L. deberá acreditar el cumplimiento de la medida correctiva, ante la Comisión de Protección al Consumidor N.º 3, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contados a partir del vencimiento de los plazos otorgados anteriormente.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N.º 3  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.º 081-2022/CC3

En caso no cumpla con acreditar el cumplimiento de la medida correctiva ante la Comisión de Protección al Consumidor N.º 3, será pasible de imponerse una multa coercitiva en su contra, de conformidad con lo establecido en el artículo 117 de la Ley N.º 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, y en caso de persistir el incumplimiento de lo ordenado, este Colegiado puede imponer una nueva multa coercitiva, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de doscientas (200) Unidades Impositivas Tributarias.

**CUARTO:** Informar a Oracles E.I.R.L. 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 218<sup>45</sup> del Texto Único Ordenado de la Ley N.º 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, cabe la presentación del recurso de apelación. Se señala que dicho recurso deberá ser presentado ante la Comisión en un plazo máximo de quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de su notificación, caso contrario, la resolución quedará consentida.

**QUINTO:** Disponer la inscripción de las infracciones y sanciones impuestas a Oracles E.I.R.L. en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi una vez que la presente resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119 de la Ley N.º 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

**SEXTO:** Requerir a Oracles E.I.R.L. el cumplimiento espontáneo de la multa impuesta en la presente resolución, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable, de acuerdo a lo establecido en el numeral 4 del artículo 205 del Texto Único Ordenado de la Ley N.º 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General,<sup>46</sup> precisándose que, los actuados serán remitidos a la Unidad de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.

**Con la intervención de los señores Comisionados: Delia Angélica Morales Cuti, Marcos Miguel Agurto Adrianzén y Fernando Alonso Lazarte Mariño.**

**Delia Angélica Morales Cuti**  
**Presidenta**

<sup>45</sup> **Decreto Supremo N.º 004-2019-JUS – Decreto Supremo que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N.º 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General, publicado en el Diario Oficial El Peruano el 25 de enero de 2019**

**Artículo 218**

218.1 Los recursos administrativos son:

- a) Recurso de reconsideración.
- b) Recurso de apelación.

Solo en caso que por ley o decreto legislativo se establezca expresamente, cabe la interposición del recurso administrativo de revisión.

218.2 El término para la interposición de los recursos es de quince (15) días perentorios, y deberán resolverse en el plazo de treinta (30) días." (...)

<sup>46</sup> **Decreto Supremo N.º 004-2019-JUS – Decreto Supremo que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N.º 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General, publicado en el Diario Oficial El Peruano el 25 de enero de 2019**

**Artículo 205 Ejecución forzosa**

Para proceder a la ejecución forzosa de actos administrativos a través de sus propios órganos competentes, o de la Policía Nacional del Perú, la autoridad cumple las siguientes exigencias: (...)

4. Que se haya requerido al administrado el cumplimiento espontáneo de la prestación, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable.