



RESOLUCIÓN FINAL N° 1666-2017/CC2

DENUNCIANTE : **ÁNGELA LEONOR VILLÓN BUSTAMANTE (LA SEÑOR VILLÓN)**
DENUNCIADO : **RESTAURANT TURÍSTICO AIRES PERUANOS S.A.C. (EL RESTAURANT)**
MATERIA : **PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
IDONEIDAD
MEDIDAS CORRECTIVAS
COSTAS Y COSTOS DEL PROCEDIMIENTO**
ACTIVIDAD : **RESTAURANTES, BARES Y CANTINAS**

Lima, 29 de septiembre de 2017

ANTECEDENTES:

1. El 15 de noviembre de 2016, la señora Villón presentó una denuncia en contra del Restaurant¹ por presunta infracción de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante el Código)².
2. El 1 de marzo de 2017, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 (en adelante, la Secretaría Técnica) admitió a trámite la presente denuncia, bajo los siguientes términos:

“PRIMERO: Admitir a trámite la denuncia interpuesta el 15 de noviembre de 2016 por la señora Angela Leonor Villón Bustamante en contra de Restaurant Turístico Aires Peruanos S.A.C. por presunta infracción a la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, de conformidad con lo siguiente:

1. *Por presunta infracción a los artículos 18°, 19°, 1° numeral 1.1 literal d) y 38° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto personal del proveedor denunciado habría impedido, de forma reiterada, el ingreso de la denunciante a su local, debido a su condición de “prostituta” y por encontrarse sin acompañante.*
2. *Por presunta infracción al artículo 152° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (artículo 4° del Reglamento del Libro de Reclamaciones) en tanto el proveedor denunciado hasta en dos*

¹ Con Registro Único de Contribuyente (RUC) N° 20551694110.

² **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicado el 2 de septiembre de 2010 en el Diario Oficial El Peruano.** Dicho código será aplicable a los supuestos de infracción que se configuren a partir del 2 de octubre de 2010, fecha en la cual entró en vigencia el mismo. Los demás casos, se seguirán tramitando de acuerdo a lo establecido en el Decreto Supremo N° 006-2009/PCM, Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor (vigente entre el 31 de enero de 2009 y el 1 de octubre de 2010), en el Decreto Supremo N° 039-2000/ITINCI (vigente hasta el 26 de junio de 2008) y Decreto Legislativo N° 1045 (vigente entre el 27 de junio de 2008 y el 30 de enero de 2009).



oportunidades, no habría cumplido con entregar a la denunciante el Libro de Reclamaciones, pese a que lo habría solicitado.

3. *Por presunta infracción al artículo 151° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor en tanto el proveedor denunciado no habría cumplido con exhibir en su establecimiento en un lugar visible el Libro de Reclamaciones (aviso de este).*
4. *Por presunta infracción al artículo 150° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (artículo 5° del Reglamento del Libro de Reclamaciones) en tanto el proveedor denunciado no habría cumplido con entregar a la denunciante la Hoja de Reclamaciones en la que habría interpuesto su reclamo.”*

3. El 14 de marzo de 2017, el Restaurant presentó sus descargos sobre los hechos imputados en su contra.

ANÁLISIS:

Cuestiones previas:

(i) Sobre la imputación de cargos:

4. Tal y como se señala en el numeral 2 de la presente resolución, la Secretaría Técnica imputó en contra del Restaurant la presunta infracción de los artículos 1.1 literal d), 18, 19 y 38 del Código, en la medida que a través de su personal habría impedido, de manera reiterada, el ingreso de la denunciante a su local, debido a su condición de “prostituta” y por encontrarse sin acompañante.
5. No obstante, de una lectura de la denuncia interpuesta por la señora Villón se advierte que los citados extremos de la denuncia se encuentran centrados exclusivamente a cuestionar que dicho hecho correspondía a un presunto trato inadecuado, lo cual se encuentra relacionado directamente al deber de idoneidad que tienen todos los proveedores del mercado.
6. En ese sentido, la Comisión considera que el citado hecho imputado corresponde ser únicamente considerado como presunta infracción de los artículos 18 y 19 del Código, debido a que todos los elementos de hecho están dirigidos a acreditar la presunta infracción al deber de idoneidad del servicio prestado, y no precisamente un trato discriminatorio.
7. En consecuencia, a efectos de guardar congruencia entre los términos de la denuncia formulada por la señora Villón, la Comisión se pronunciará en la referida imputación en contra del Restaurant como una infracción de los artículos 18 y 19 del Código, dejando de lado la imputación por presunta infracción de los artículos 1.1 literal d) y 38 de la mencionada norma.

(ii) Sobre la improcedencia por prescripción



8. El artículo 121 del Código establece que las infracciones administrativas prescriben a los dos (2) años, contados a partir del día en que la infracción se hubiera cometido o desde que cesó, si fuera una infracción continuada³.
9. Para el cómputo del plazo de prescripción o su suspensión se aplica lo dispuesto en el artículo 233 de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General⁴ (en adelante, la LPAG).
10. En esa línea, este Colegiado aplicará las reglas previstas en el artículo 233 de la LPAG, cuyo numeral 2⁵ señala que el cómputo del plazo de prescripción comenzará a partir del día en que la infracción se hubiera cometido o desde que cesó, si fuera una acción continuada. Asimismo, estipula que el plazo de prescripción se suspende con el inicio del procedimiento sancionador, a través de la notificación al administrado de la imputación de cargo en su contra.
11. Adicionalmente, el artículo 107 del Código establece que el procedimiento administrativo en materia de protección al consumidor se inicia de oficio, bien por propia iniciativa, por asociación de consumidores (en defensa de intereses colectivos o difusos) o por una denuncia del consumidor afectado⁶, esta última se realiza mediante la presentación de una solicitud dirigida al Secretario Técnico, es decir, se inicia con la presentación del escrito de denuncia⁷.

³ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.** Artículo 121.- Plazo de prescripción de la infracción administrativa. Las infracciones al presente Código prescriben a los dos (2) años contados a partir del día en que la infracción se hubiera cometido o desde que cesó, si fuera una infracción continuada. Para el cómputo del plazo de prescripción o su suspensión se aplica lo dispuesto en el artículo 233 de la Ley núm. 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

⁴ **LEY 27444. LEY DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 233º.- Prescripción.** -
(...)
233.2 El cómputo del plazo de prescripción de la facultad para determinar la existencia de 232 infracciones comenzará a partir del día en que la infracción se hubiera cometido en el caso de las infracciones instantáneas o infracciones instantáneas de efectos permanentes, desde el día que se realizó la última acción constitutiva de la infracción en el caso de infracciones continuadas, o desde el día en que la acción cesó en el caso de las infracciones permanentes.
El cómputo del plazo de prescripción sólo se suspende con la iniciación del procedimiento sancionador a través de la notificación al administrado de los hechos constitutivos de infracción que les sean imputados a título de cargo, de acuerdo a lo establecido en el artículo 235, inciso 3 de esta Ley. Dicho cómputo deberá reanudarse inmediatamente si el trámite del procedimiento sancionador se mantuviera paralizado por más de veinticinco (25) días hábiles, por causa no imputable al administrado. (Subrayado nuestro)

⁵ Vid. Nota 5.

⁶ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.** Artículo 107.- Postulación del procedimiento.
Los procedimientos administrativos para conocer las presuntas infracciones a las disposiciones contenidas en el presente Código se inician de oficio, bien por propia iniciativa de la autoridad, por denuncia del consumidor afectado o del que potencialmente pudiera verse afectado, o por una asociación de consumidores en representación de sus asociados o poderdantes o en defensa de intereses colectivos o difusos de los consumidores. En este último caso, la asociación de consumidores actúa como tercero legitimado sin gozar de las facultades para disponer derechos de los consumidores afectados, salvo de sus asociados o de las personas que le hayan otorgado poder para tal efecto. Tanto el consumidor constituido como parte como el tercero legitimado pueden participar en el procedimiento e interponer los recursos contra la resolución que deniegue el inicio del procedimiento y contra cualquier otra resolución impugnada que les produzca agravio. El procedimiento administrativo en materia de protección al consumidor se inicia con la notificación de la imputación de cargos al posible infractor. (Subrayado nuestro)

⁷ **DECRETO LEGISLATIVO 807. LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DE INDECOPI. - Artículo 23º.-** El procedimiento ante el órgano funcional correspondiente podrá iniciarse a pedido de parte o de



12. Ante esas posibilidades, podría ocurrir que un consumidor presente su denuncia antes de que transcurran los dos (2) años de cometida la infracción, pero si no se realiza la imputación de cargos al administrado denunciado antes del vencimiento del plazo prescriptorio, la acción para sancionar habría prescrito.
13. Por dicho motivo, este Colegiado considera cuando el procedimiento administrativo en materia de protección es iniciado por una solicitud del administrado afectado, el plazo de prescripción se suspende con la interposición de dicha denuncia, y no con la notificación de la imputación de cargos, en la medida que se podría dejar de proteger al consumidor por la inacción en que podría incurrir la Autoridad Administrativa al no haber efectuado oportunamente la imputación de cargos al proveedor denunciado⁸.
14. En virtud a lo expuesto, la Comisión considera que el cómputo del plazo de prescripción de dos años previsto en el artículo 121 del Código se calculará desde el momento en que la infracción se hubiera cometido, o desde que cesó si fuera una acción continuada, y se suspenderá a partir del día en que el consumidor presenta su escrito de denuncia ante la Comisión, en aplicación concordada del numeral 2 del artículo 233.
15. En el presente caso, la señora Viellón en su escrito de denuncia del 15 de noviembre de 2016 señaló como uno de los hechos denunciados que el personal del Restaurant en octubre de 2014 le impidió el ingreso a su establecimiento porque era una "prostituta".
16. En efecto, por las propias características del defecto denunciado (el impedimento de ingreso) se habría consumado desde el momento en que se realizó dicha conducta, por lo que se trataría de una infracción instantánea, y desde dicho momento la interesada pudo advertir su existencia y comunicarlo a la autoridad administrativa.

oficio. El procedimiento se inicia de parte mediante la presentación de una solicitud dirigida al Secretario Técnico de la Comisión conteniendo los requisitos establecidos en el Texto Único de Procedimientos Administrativos del INDECOPI. El procedimiento se inicia de oficio por decisión de la Comisión o del Secretario Técnico, en este último caso con cargo de dar cuenta a la Comisión.

⁸ Cabe precisar que este criterio es compartido por la Sala Especializada en Protección al Consumidor a través de la Resolución 2671-2013/SPC-INDECOPI.

"30. Considerando lo expuesto, queda claro que cuando el procedimiento administrativo en materia de protección al consumidor es promovido por la denuncia del usuario afectado, interpuesta antes de que transcurran dos años desde que la infracción fue cometida, no puede "sancionarse" o "desprotegerse" al mismo por la inacción de la propia Autoridad Administrativa al no haber notificado la denuncia e imputación de cargos al denunciado oportunamente. Dicho proceder no permitiría cumplir la finalidad del instituto de la prescripción señalada precedentemente.

31. En ese sentido, la remisión del Código al artículo 233° de la Ley de Procedimiento Administrativo General no debe entenderse como referida los a los casos en que los procedimientos en materia de protección al consumidor se promuevan por denuncia del consumidor afectado, pues en esos supuestos, el hecho que determinará la suspensión del plazo prescriptorio será la presentación del reclamo pertinente.

32. A mayor abundamiento, en caso se alegue que existe una duda en el sentido del artículo 121° del Código, deberá interpretarse dicha norma en el sentido más favorable al consumidor de acuerdo al principio pro consumidor."



17. En atención a ello, se observa que la denunciante estuvo en posibilidad de conocer la presunta conducta infractora desde octubre de 2014, y desde ese momento debe contabilizarse el plazo de prescripción, ya que desde esa ocasión la interesada tuvo la posibilidad de poner en conocimiento de la autoridad administrativa competente la existencia de la presunta infracción cometida.
18. Es así que, la denunciante contaba con un plazo de dos años para interponer su denuncia, el cual venció en octubre de 2016; sin embargo, la misma fue presentada el 15 de noviembre de 2016, excediendo el plazo de 2 años.
19. Por lo expuesto, considerando que el plazo prescriptorio contemplado por el Código es de dos años, corresponde declarar improcedente por prescripción el presente extremo de la denuncia.
20. Sin perjuicio de lo expuesto, es preciso señalar que la señora Villón señaló que en otras oportunidades se le habría negado de manera reiterada el ingreso al establecimiento (20 de enero de 2015 y 9 de octubre de 2016), pero por otra causa (por no tener acompañante); sin embargo, en la línea de los plazos previamente señalado, esta conducta fue denunciada antes que opere la prescripción, por lo que seguidamente se emitirá un pronunciamiento sobre el fondo de dicho extremo denunciado.

(iii) Sobre la tacha del video y de los documentos presentados por la denunciante

21. El artículo 31 del Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, otorga a las partes la facultad de presentar, como medio probatorios, documentos, incluyendo todo tipo de escritos que recojan, contengan o representen algún hecho, una actividad humana o su resultado⁹.
22. Por su parte, el artículo 300° del Código Procesal Civil, establece que puede interponerse tacha contra los testigos y documentos¹⁰ con la finalidad de que el juez declare la ineficacia de dichos medios probatorios para su actuación y valoración en el proceso por la invalidez o falsedad de los mismos¹¹.

⁹ **DECRETO LEGISLATIVO N° 807, Facultades, Normas y Organización del Indecopi. Artículo 31°.-** Las partes sólo podrán ofrecer los siguientes medios probatorios:

a) Pericia;

b) Documentos, incluyendo todo tipo de escritos, impresos, fotocopias, planos, cuadros, dibujos, radiografías, cintas cinematográficas y otras reproducciones de audio y vídeo, la telemática en general y demás objetos y bienes que recojan, contengan o representen algún hecho, una actividad humana o su resultado; e

c) Inspección.

¹⁰ **CÓDIGO PROCESAL CIVIL. Artículo 300°.- Admisibilidad de la tacha y de la oposición.-** Se puede interponer tacha contra los testigos y documentos. Asimismo, se puede formular oposición a la actuación de una declaración de parte, a una exhibición, a una pericia o a una inspección judicial. También pueden ser materia de tacha y de oposición los medios probatorios atípicos.

¹¹ En el caso de los documentos, ver el artículo 233° y ss. del Código Procesal Civil.



23. La figura procesal de la tacha está dirigida a cuestionar determinados medios de prueba que, por defectos en su naturaleza (entiéndase ineficacia, ya sea por falsedad o por nulidad), podrían generar una motivación contraria a la verdad material de los hechos controvertidos, al emitirse un pronunciamiento por parte de la autoridad administrativa.
24. En el presente caso, el Restaurant en su escrito de descargos formuló una tacha contra el video y el acta de ocurrencia policial del 21 de enero de 2015 emitido por la Comisaría PNP Monserrate, indicando que en el primero no se indicaba fecha ni se identificaba a las personas que aparecían en este lugar, tampoco que estas sean trabajadores de su negocio; y, sobre el segundo indicó que no fue notificado con este documento por lo que no pudo ejercer su derecho de defensa.
25. En ese sentido, del análisis de la referida tacha formulada contra los referidos medios probatorios, es posible advertir que tiene por finalidad cuestionar la falta de información sobre las personas que aparecen en dicho video y el desconocimiento del denunciado sobre la existencia del mencionado documento policial.
26. Sobre el particular, el cuestionamiento realizado al contenido del video aportado al procedimiento no descarta su validez; además, no se evidencia algún indicio que permita concluir que este hubiese sido editado ni modificado. Cabe acotar que el hecho que el video no se identifique a las personas que aparecen tampoco la resta valor probatorio ni desvirtúa su autenticidad; por el contrario, al momento de su actuación se podrá concluir si existe -o no- vinculación alguna de los intervinientes con el denunciado. Por ello, los argumentos expresados por el denunciado no resultan suficientes para desvirtuar la autenticidad de dicho documento, sobre todo cuando el Restaurant no aportó al procedimiento medio probatorio alguno para sustentar la tacha formulada.
27. De otro lado, en lo que respecta al Acta de Ocurrencia Policial del 21 de enero de 2015, se ha podido apreciar que este documento no constituye una denuncia policial, sino propiamente una constatación de la ocurrencia de un hecho, por lo que la falta de notificación alegada por el denunciado, no le resta valor probatorio ni implica su invalidez. Por dicho motivo, no es posible atender los argumentos expresados por el denunciado, ya que estos no han podido probar la falta de autenticidad del mismo.
28. En consecuencia, la Comisión considera que la tacha formulada por el Restaurant no resulta suficiente para desvirtuar la autenticidad de los documentos cuestionados, por lo que corresponde que estos sean tomados en cuenta dentro del presente procedimiento.
29. Cabe acotar que los argumentos expresados por el Restaurant no cuestionan la falsedad ni autenticidad del documento, lo cual es la finalidad intrínseca de la tacha, sino cuestionan aspectos formales del mismo o propios de la actuación probatoria, por lo que no es posible atender dicho argumento en este punto del análisis. No obstante, los argumentos serán analizados al momento de actuar el referido medio probatorio.



30. Por lo expuesto, corresponde declarar infundada la tacha presentada por el Restaurant contra el video y el Acta de Ocurrencia policial del 21 de enero de 2015 aportadas por la señora Villón en su escrito de denuncia del 15 de noviembre de 2016.

(iv) Sobre la confidencialidad de las declaraciones de pago del impuesto a la renta presentadas por la Inmobiliaria

31. El artículo 37° apartado i) del Reglamento de Organización y Funciones del Indecopi aprobado por D.S. 009-2009-PCM, publicado el 17 de febrero de 2009, establece que las Comisiones cuentan con la facultad de calificar como reservados o confidenciales determinados documentos o procesos sometidos a su conocimiento, en caso de que pudiera verse vulnerado el secreto industrial o comercial de cualquiera de las partes involucradas.

32. La Directiva 001-2008-TRI-INDECOPI, Directiva sobre confidencialidad de la información en los procedimientos seguidos por los órganos funcionales del Indecopi (en adelante, la Directiva), establece lo siguiente:

“[...]”

2. Información confidencial

2.1. *Podrá declararse confidencial aquella información presentada por las partes o terceros en el marco de un procedimiento seguido ante Indecopi, cuya divulgación implique una afectación significativa para el titular de la misma o un tercero del que el aportante la hubiere recibido, u otorgue una ventaja significativa para un competidor del aportante de la información. Entre ésta:*

- a) *Secreto comercial: aquella información cuya importancia para el desarrollo de la actividad empresarial obliga a las empresas a mantenerla fuera del alcance de terceros ajenos a la empresa;*
- b) *Secreto industrial: conocimiento tecnológico referido a procedimientos de fabricación o producción en general, o el conocimiento vinculado al empleo y aplicación de técnicas industriales, que permitan obtener o mantener una ventaja competitiva o económica frente a terceros;*
- c) *Información que afecte la intimidad personal y familiar de las partes involucradas en un procedimiento; y,*
- d) *Información proveniente de terceras personas ajenas al procedimiento de investigación, cuya divulgación sin previa autorización podría ocasionarles perjuicios.*

Será confidencial de pleno derecho la información declarada como reservada por ley.

Cuando se declare confidencial la información, ésta será de uso exclusivo de los funcionarios encargados del trámite del procedimiento. Dicha información no podrá ser puesta en conocimiento de las demás partes del procedimiento ni de terceros. [...]”

33. A través del escrito del 14 de marzo de 2017, la Inmobiliaria adjuntó sus declaraciones de pago del impuesto a la renta de los meses correspondientes al ejercicio 2016.



34. Al respecto, este Colegiado considera que la información contenida en dicho documento se encuentra referida a los ingresos del proveedor denunciado durante el ejercicio 2016, lo que constituye información confidencial para dicha empresa, ello en atención a su derecho a la *reserva tributaria*¹²; por lo que, de ser puesta en conocimiento de terceros supondría un desconocimiento por parte de esta Autoridad Administrativa de tal derecho¹³.
35. Por lo expuesto, la Comisión considera que corresponde declarar la confidencialidad de la información contenida en las declaraciones de pago del impuesto a la renta del ejercicio 2016, efectuada por la empresa denunciada ante la autoridad tributaria. Cabe resaltar que la confidencialidad declarada sobre dicha información es por tiempo indefinido, alcanza a la parte denunciante del presente procedimiento y a terceros ajenos a este.

Sobre el deber de idoneidad

36. En la medida que todo proveedor ofrece una garantía respecto de la idoneidad de los bienes y servicios que ofrece en el mercado, en función de la información transmitida expresa o tácitamente, para acreditar la infracción administrativa el consumidor o la autoridad administrativa, debe probar la existencia del defecto, y será el proveedor el que tendrá que demostrar que dicho defecto no le es imputable para ser eximido de responsabilidad. La acreditación del defecto origina la presunción de responsabilidad (culpabilidad) del proveedor, pero esta presunción puede ser desvirtuada por el propio proveedor¹⁴.

¹² **DECRETO SUPREMO 133-2013-EF. TÍTULO III. OBLIGACIONES DE LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA. Artículo 85.- RESERVA TRIBUTARIA.** - Tendrá carácter de información reservada, y únicamente podrá ser utilizada por la Administración Tributaria, para sus fines propios, la cuantía y la fuente de las rentas, los gastos, la base imponible o, cualesquiera otros datos relativos a ellos, cuando estén contenidos en las declaraciones e informaciones que obtenga por cualquier medio de los contribuyentes, responsables o terceros, así como la tramitación de las denuncias a que se refiere el Artículo 192.

¹³ Iannacone Silva, Felipe. *Comentarios al Código Tributario*. Editora Jurídica Grijley, Lima, 2001. "La reserva tributaria es una garantía para el contribuyente en el sentido de que la Administración Tributaria debe guardar, con carácter de reserva los datos, cifras, informes y otros elementos relacionados con su situación tributaria, los cuales podrán ser utilizados únicamente para los fines propios de la Administración Tributaria. De esta manera, se garantiza que dicha información no sea utilizada por terceros en perjuicio de los contribuyentes o de sus actividades comerciales. En ese sentido, "la reserva tributaria, (...) resulta una institución en virtud de la cual la autoridad tributaria que intervenga en los diversos trámites relativos a la labor de investigación y fiscalización debe guardar absoluta reserva en lo relativo a las infracciones, declaraciones y datos que obtenga, tanto de los contribuyentes como de los terceros".

¹⁴ **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 lo 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.

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



37. En efecto, una vez que se ha probado el defecto, sea con los medios probatorios presentados por el consumidor o por los aportados de oficio por la Secretaría Técnica, si el proveedor pretende ser eximido de responsabilidad, deberá aportar pruebas que acrediten la fractura del nexo causal.

Respecto a que el personal del Restaurant habría impedido el ingreso de la denunciante a su local por encontrarse sin pareja

38. En su escrito de denuncia, la señora Villón señaló que el 21 de enero de 2015, intentó ingresar al local del denunciado, pero su personal se lo impidió debido a que no podía ingresar sin pareja, lo cual dejó constancia en un video y en una constatación policial.
39. Acotó que dejó de asistir a dicho establecimiento por un tiempo, pero el 9 de octubre de 2016 cuando intentó ingresar se le volvió a impedir el ingreso aduciendo que “*se había portado mal y no se había comportado como una dama*”, lo cual también dejó constancia policial de lo ocurrido y en el libro de reclamaciones del denunciado.
40. En sus descargos, el Restaurant señaló que era falso que se hubiese negado el ingreso a la denunciante por motivo de su origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole, en tanto ella tiene acceso a su local y tiene que comportarse sin alterar las buenas costumbres ni el orden público.
41. Añadió que el 5 de octubre de 2016 (a las 3:00 horas) la interesada ocasionó un incidente en su establecimiento al momento de tomarse fotos con una amiga, por lo que el administrador le indicó que no se podía realizar dicha conducta, ante lo cual pidió disculpas y se retiró del local, lo cual demuestra que sí dejó ingresar a la interesada y ella misma reconoció su conducta al pedir disculpas por lo sucedido.

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.”

A criterio de la Comisión, la norma reseñada establece un supuesto de responsabilidad administrativa, conforme al cual los proveedores son responsables por la calidad e idoneidad de los servicios que ofrecen en el mercado. Ello no impone al proveedor el deber de brindar una determinada calidad de producto a los consumidores, sino simplemente el deber de entregarlos en las condiciones ofrecidas y acordadas, expresa o implícitamente.

El precedente de observancia obligatoria aprobado por Resolución 085-96-TDC, precisó que el Artículo 8º de la Ley contiene la presunción de que todo proveedor ofrece una garantía implícita por los productos o servicios que comercializa, los cuales deben resultar idóneos para los fines y usos previsibles para los que normalmente se adquieren en el mercado. Ello, según lo que esperaría un consumidor razonable, considerando las condiciones en las cuales los productos o servicios fueron adquiridos o contratados. Además, lo que el consumidor espera recibir depende de la información brindada por el proveedor. Por ello, al momento de analizar la idoneidad del producto o servicio se debe tener en cuenta lo ofrecido por este último y la información brindada.

Ante la denuncia de un consumidor insatisfecho que pruebe el defecto de un producto o servicio, se presume *iuris tantum* que el proveedor es responsable por la falta de idoneidad y calidad del producto o servicio que pone en circulación en el mercado. Sin embargo, el proveedor podrá demostrar su falta de responsabilidad desvirtuando dicha presunción, es decir, acreditando que empleó la diligencia requerida en el caso concreto (y que actuó cumpliendo con las normas pertinentes) o probando la ruptura del nexo causal por caso fortuito, fuerza mayor, hecho determinante de un tercero o negligencia del propio consumidor afectado.



42. Precisó que desconocía lo ocurrido en su establecimiento en octubre de 2014 y el 21 de enero de 2015, porque no había sido notificado con alguna denuncia policial y cuestionó la autenticidad de dicho documento.
43. Asimismo, cuestionó el video aportado como prueba por la denunciante, en tanto no tiene fecha ni se identifica a las personas que aparecen en este ni se puede establecer que sea personal de su establecimiento.
44. Sobre al particular, obra en el expediente copia del Acta de Ocurrencia del 21 de enero de 2015, emitido por la Comisaria PNP Monserrate, donde se aprecia lo siguiente:

“EL INTERVINIENTE, OPERADOR DE LA MOVIL PL-10364, DA CUENTA.- CIRCUNSTANCAI[sic] CAUNDO[sic] REALIZABA PATRULLAJE POR LA AV. EMANCIPACIÓN, SE APERSONO A LA MOVIL LA RECURRENTE, CON DOMICILIO EN (...) QUIEN MANIFIESTA QUE HA SIDO IMPEDIDA POR LOS VIGILANETS[sic] DE INGRESAR AL LOCAL AIRES PERUANOS SITO EN LA INTERSECCIÓN DE LA AV. EMANCIPACIÓN CON JR, RUFINO TORRICO CERCADO DE LIMA, DONDE PENSABA INGRESAR SOLA, BAJO EL ARGUMENTO QUE SOLO INGRESAN EN PAREJAS, POR ORDEN DE LA ADMINISTRACIÓN. EN EL LUGAR SE ENTREVISTO CON EL ADMINISTRADOR DE APELLIDOS BORIS, QUIEN DIJO QUE SOLO SE PERMITE EL INGRESO EN PAREJAS. LO QUE DA CUENTA PARA LOS FINES DE LEY”

45. Del citado documento, se ha podido apreciar que el 21 de enero de 2015 un efectivo policial constató que a la interesada no se le permitió ingresar al local del denunciado porque no se encontraba acompañada, en tanto sólo se permitiría el ingreso en parejas.
46. De otro lado, obra en el expediente un video que según la señora Villón corresponde al incidente que sucedió el 21 de enero de 2015, donde se aprecian a 3 personas que se encuentran en la puerta del establecimiento denunciado y portan chalecos que dicen “SEGURIDAD”. Asimismo, se escucha que en conversación sostenida entre la señora Villón y uno de estos trabajadores se le indicó lo siguiente: “*Si la señora no ingresa con pareja no la dejes ingresar*” (del minuto 01:54 al 01:56) indicando que esa fue una orden del dueño del local.
47. Asimismo, de la visualización del video se aprecia que el personal del denunciado no dejó ingresar a la denunciante a su establecimiento, aduciendo que no se encontraba con pareja. Cabe indicar que del video no se ha podido corroborar que exista algún comunicado o restricción de ingreso al local, tampoco que únicamente se permitía el ingreso con pareja. Inclusive se aprecia que la interesada trató de ingresar acompañada de unas personas que se encontraban en el ingreso, pero se le impidió el acceso.
48. Por otro lado, la señora Villón señaló que este impedimento de ingreso se reiteró el 9 de octubre de 2016; sin embargo, no obra en el expediente medio probatorio que permita acreditar este hecho. Resulta oportuno señalar que en el Acta de Ocurrencia Policial del 9 de octubre de 2016, se dejó constancia que no le permitieron ingresar



al local comercial para interponer un reclamo, lo cual es una situación distinta al hecho cuestionado en este extremo de la denuncia.

49. Es preciso señalar que si bien el denunciado cuestionó que no se identificó a las personas que aparecían en el video, de su visualización se ha podido corroborar que estas se encontraban en la entrada del local comercial con vestimenta que los identificaba como personal de seguridad y su conducta evidenciaba que eran los que controlaban el acceso a dicho recinto; más aún cuando en sus descargos el Restaurant no negó que estas personas sean sus colaboradores. Por ello, del referido medio probatorio se ha podido advertir que el personal que trabajaba en el local denunciado impidió el ingreso a la denunciante al establecimiento.
50. Respecto a que el video no contiene la fecha en que ocurrieron los hechos, la propia denunciante señaló que este fue registrado el 21 de enero de 2015, lo cual coincide con la fecha consignada en el Acta de Ocurrencia policial citada previamente, por lo que es posible concluir que en dicha fecha sucedieron los hechos que fueron registrados en el mencionado video.
51. Cabe acotar que de lo actuado en este procedimiento el Restaurant no ha aportado medio probatorio que permita acreditar que existía como condición para ingresar a su establecimiento que todos los asistentes debían encontrarse con parejas, mucho menos se pudo acreditar que esta hubiese sido informada oportuna y adecuadamente a la interesada a fin que pueda adoptar una adecuada decisión de consumo.
52. De los mencionados medios probatorios se ha podido advertir la existencia del defecto denunciado, en tanto el personal del Restaurant no trató de manera adecuada a la señora Villón al momento de impedirle el ingreso a su establecimiento, en tanto alegó que debía encontrarse acompañada por poder ingresar, condición que no había sido informada previamente a la interesada.
53. Por lo expuesto, este Colegiado ha podido corroborar la existencia del hecho denunciado, consistente en que el personal del denunciado impidió que la señora Villón ingrese a su local comercial, sin que hubiese acreditado alguna causa que lo exima de responsabilidad, por lo que corresponde declarar fundado este extremo de la denuncia por infracción de los artículos 18 y 19 del Código.

Sobre la negativa de entregar el Libro de Reclamaciones a la denunciante

54. El artículo 152 del Código establece que los consumidores pueden exigir la entrega del libro de reclamaciones para presentar algún reclamo, además los establecimientos están obligados a remitir dicha documentación cuando sea requerida y cuando existan procedimientos sancionadores¹⁵.

¹⁵ **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 152º.- Entrega del libro de reclamaciones.-** Los consumidores pueden exigir la entrega del libro de reclamaciones para formular su queja o reclamo respecto de los productos o servicios ofertados. Los establecimientos comerciales tienen la obligación de remitir al Indecopi la documentación correspondiente al libro de reclamaciones cuando éste le sea requerido. En los procedimientos sancionadores, el proveedor denunciado debe remitir la copia de la queja o reclamo correspondiente junto con sus descargos.



55. En su escrito de denuncia, la señora Villón señaló que el 9 octubre de 2016 intentó ingresar al local del denunciado para interponer un reclamo en el Libro de Reclamaciones, pero el personal de seguridad se lo impidió.
56. De la revisión del material probatorio que obra en el expediente se ha podido apreciar el Acta de Ocurrencia Policial del 9 de octubre de 2016, donde se dejó constancia que la interesada manifestó que el personal del establecimiento denunciado no le permitía ingresar al local para interponer un reclamo en el Libro de Reclamaciones, pero al constatar tal hecho el efectivo policial, este narró que *“(...) 2. Asimismo, el suscrito el compañía de la recurrente se apersonaron e ingresando a dicho establecimiento, hacia el mostrador donde le proporcionaron dicho libro, donde procedió a escribir su malestar, retirándose sin novedad.(...)”*
57. Esto último permite concluir que el día 9 de octubre de 2016, la interesada tuvo acceso al Libro de Reclamaciones del denunciado, sin que se hubiese constatado el impedimento que manifestó en este procedimiento. Cabe acotar que obra en el expediente copia de la Hoja de Reclamación N° 26 del 9 de octubre de 2016, lo que evidencia que la denunciante interpuso un reclamo en dicha fecha.
58. Por lo expuesto, en la medida que no se ha acreditado el defecto denunciado, corresponde declarar infundado este extremo de la denuncia por presunta infracción del artículo 152 del Código.

Respecto a que el Restaurant no habría cumplido con exhibir en su establecimiento el Libro de Reclamaciones y su respectivo aviso

59. Por su parte, el artículo 151 del Código establece la obligatoriedad para los referidos establecimientos comerciales de exhibir en un lugar visible y fácilmente accesible al público, un aviso en el que se indique la existencia del libro de reclamaciones y el derecho que tienen los consumidores de solicitarlo cuando lo estimen conveniente¹⁶.
60. En este punto, la señora Villón indicó que el 10 de octubre de 2016, acudió nuevamente al establecimiento denunciado para solicitar una copia del reclamo que interpuso un día anterior, pero el personal del denunciado le negó el ingreso indicando que el administrador tenía la llave, evidenciando así que el Libro (y el aviso) no estaba en un lugar visible.
61. De la revisión del Acta de Ocurrencia Policial del 10 de octubre de 2016, se aprecia que la denunciante manifestó que no se le permitió el ingreso al local del denunciado para que pueda pedir una copia del reclamo que interpuso; ante ello, el efectivo policial constató que el personal del denunciado manifestó lo siguiente *“(...)aduciendo que el encargado del libro de reclamaciones no se encuentra y que*

¹⁶ LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.- Artículo 151º.- Libro de reclamaciones.- A efectos del artículo 150, los establecimientos comerciales deben exhibir, en un lugar visible y fácilmente accesible al público, un aviso que indique la existencia del libro de reclamaciones y el derecho que tienen los consumidores de solicitarlo cuando lo estimen conveniente.



habría dejado guardado en su oficina bajo llave, citándole a la solicitante para el día de mañana para que pueda entregarle las copia de la hoja del libro de reclamaciones; sin embargo, no exhibe en un lugar visible.(...)”.

62. Cabe indicar que del citado texto, se desprende que el efectivo policial dejó constancia que no se le pudo brindar una copia del reclamo interpuesto por la interesada, pero constató de manera expresa que el Libro de Reclamaciones y su aviso se hubiese encontrado en un lugar visible. Únicamente se dejó constancia que la hoja de reclamación (reclamo) de la denunciante se encontraba en la oficina del encargado del Libro de Reclamaciones y la citó para que el día siguiente recoja la copia solicitada.
63. Adicionalmente, el efectivo policial al consignar en su Acta de Ocurrencia que “*no se exhibe en lugar visible*” no permite determinar de manera fehaciente si se refiere al Libro de Reclamaciones, al aviso o a la hoja de reclamación objeto de cuestionamiento, por lo que dicha afirmación no es concluyente para este caso.
64. En sus descargos, el Restaurant presentó dos (2) fotografías de su establecimiento comercial donde se puede apreciar que cuenta con Libro de Reclamaciones y su respectivo aviso; sin embargo, no ha sido posible concluir que estos elementos se hubiesen encontrado colocados en el establecimiento en día en que ocurrieron los hechos (10 de octubre de 2016).
65. De lo actuado, no se ha podido acreditar de manera fehaciente la existencia del defecto denunciado, por lo que corresponde declarar infundado este extremo de la denuncia por presunta infracción del artículo 151° del Código.

Respecto a que el Restaurant no entregó a la denunciante una copia del reclamo que interpuso

66. El artículo 150° del Código establece la obligatoriedad para los establecimientos comerciales de contar con un libro de reclamaciones cuya implementación y puesta en práctica se debe realizar de conformidad con las condiciones, supuestos y especificaciones contempladas en el Decreto Supremo N° 011-2011-PCM, Reglamento del Libro de Reclamaciones¹⁷, vigente desde el 20 de febrero de 2011.
67. En este punto, la señora Villón señaló que el denunciado no cumplió con brindarle copia del reclamo que interpuso, pese a que lo solicitado.
68. Obra en el expediente copia del Acta de Ocurrencia Policial del 10 de octubre de 2016, donde se aprecia que la interesada acudió al establecimiento denunciado, acompañada de un efectivo policial, y al solicitar una copia del reclamo que interpuso el 9 de octubre de 2016, se le indicó que el encargado del Libro de Reclamaciones no se encontraba y que la copia se la podía dar el día siguiente.

¹⁷ **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 150°.- Libro de reclamaciones.-** Los establecimientos comerciales deben contar con un libro de reclamaciones, en forma física o virtual. El reglamento establece las condiciones, los supuestos y las demás especificaciones para el cumplimiento de la obligación señalada en el presente artículo.



69. Al respecto, corresponde indicar que según el artículo 5° del Reglamento del Libro de Reclamaciones, los proveedores se encuentran obligados a entregar al consumidor el original de la hoja de reclamación de manera inmediata a su interposición.
70. De la revisión del reclamo presentado por la señora Villón el 9 de octubre de 2016, se ha podido apreciar que la interesada pudo interponer su reclamo y no dejó constancia alguna de la negativa del denunciado de entregarle el original del mismo. Esto último permite concluir que al momento de la interposición del reclamo no existió negativa alguna de entregar el original a la interesada.
71. Asimismo, de la mencionada ocurrencia policial se aprecia que la interesada acudió al local del denunciado para pedir una copia del reclamo interpuesto, pero en ese momento no se le pudo otorgar, por lo que se le citó para el día siguiente. Siendo así, no se verifica incumplimiento alguno del denunciado en otorgar el original del reclamo interpuesto por la denunciante, sino la atención del pedido de la denunciante de que se le otorgue una copia de dicho reclamo.
72. Resulta oportuno indicar que la señora Villón en su denuncia aportó como medio probatorio copia del reclamo del 9 de octubre de 2016, lo que demuestra que cuenta con el documento objeto de cuestionamiento antes de la interposición de la presente denuncia, por lo que no se configura infracción alguna a las normas de protección al consumidor.
73. Por lo expuesto, de los medios probatorios actuados en este procedimiento no se ha podido acreditar la existencia del defecto denunciado, por lo que corresponde declarar infundado este extremo de la denuncia por presunta infracción del artículo 150 del Código.

De las medidas correctivas

74. El artículo 114 del Código establece que sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción a las normas del Código, el Indecopi puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias¹⁸.
75. Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior¹⁹. Las medidas correctivas complementarias

¹⁸ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 114.- Medidas correctivas**
Sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción al presente Código, el Indecopi puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias.
Las medidas correctivas reparadoras pueden dictarse a pedido de parte o de oficio, siempre y cuando sean expresamente informadas sobre esa posibilidad en la notificación de cargo al proveedor por la autoridad encargada del procedimiento.
Las medidas correctivas complementarias pueden dictarse de oficio o a pedido de parte.

¹⁹ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 115.- Medidas correctivas reparadoras**



tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que se produzca nuevamente en el futuro²⁰.

-
- 115.1 Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior y pueden consistir en ordenar al proveedor infractor lo siguiente:
- Reparar productos.
 - Cambiar productos por otros de idénticas o similares características, cuando la reparación no sea posible o no resulte razonable según las circunstancias.
 - Entregar un producto de idénticas características o, cuando esto no resulte posible, de similares características, en los supuestos de pérdida o deterioro atribuible al proveedor y siempre que exista interés del consumidor.
 - Cumplir con ejecutar la prestación u obligación asumida; y si esto no resulte posible o no sea razonable, otra de efectos equivalentes, incluyendo prestaciones dinerarias.
 - Cumplir con ejecutar otras prestaciones u obligaciones legales o convencionales a su cargo.
 - Devolver la contraprestación pagada por el consumidor, más los intereses legales correspondientes, cuando la reparación, reposición, o cumplimiento de la prestación u obligación, según sea el caso, no resulte posible o no sea razonable según las circunstancias.
 - En los supuestos de pagos indebidos o en exceso, devolver estos montos, más los intereses correspondientes.
 - Pagar los gastos incurridos por el consumidor para mitigar las consecuencias de la infracción administrativa.
 - Otras medidas reparadoras análogas de efectos equivalentes a las anteriores.
- 115.2 Las medidas correctivas reparadoras no pueden ser solicitadas de manera acumulativa conjunta, pudiendo plantearse de manera alternativa o subsidiaria, con excepción de la medida correctiva señalada en el literal h) que puede solicitarse conjuntamente con otra medida correctiva. Cuando los órganos competentes del Indecopi se pronuncian respecto de una medida correctiva reparadora, aplican el principio de congruencia procesal.
- 115.3 Las medidas correctivas reparadoras pueden solicitarse en cualquier momento hasta antes de la notificación de cargo al proveedor, sin perjuicio de la facultad de secretaría técnica de la comisión de requerir al consumidor que precise la medida correctiva materia de solicitud. El consumidor puede variar su solicitud de medida correctiva hasta antes de la decisión de primera instancia, en cuyo caso se confiere traslado al proveedor para que formule su descargo.
- 115.4 Corresponde al consumidor que solicita el dictado de la medida correctiva reparadora probar las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas causadas por la comisión de la infracción administrativa.
- 115.5 Los bienes o montos objeto de medidas correctivas reparadoras son entregados por el proveedor directamente al consumidor que los reclama, salvo mandato distinto contenido en la resolución. Aquellos bienes o montos materia de una medida correctiva reparadora, que por algún motivo se encuentran en posesión del Indecopi y deban ser entregados a los consumidores beneficiados, son puestos a disposición de estos.
- 115.6 El extremo de la resolución final que ordena el cumplimiento de una medida correctiva reparadora a favor del consumidor constituye título ejecutivo conforme con lo dispuesto en el artículo 688 del Código Procesal Civil, una vez que quedan consentidas o causan estado en la vía administrativa. La legitimidad para obrar en los procesos civiles de ejecución corresponde a los consumidores beneficiados con la medida correctiva reparadora.
- 115.7 Las medidas correctivas reparadoras como mandatos dirigidos a resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas originadas por la infracción buscan corregir la conducta infractora y no tienen naturaleza indemnizatoria; son dictadas sin perjuicio de la indemnización por los daños y perjuicios que el consumidor puede solicitar en la vía judicial o arbitral correspondiente. No obstante se descuenta de la indemnización patrimonial aquella satisfacción patrimonial deducible que el consumidor haya recibido a consecuencia del dictado de una medida correctiva reparadora en sede administrativa.

²⁰ **LEY 29571. CÓDIGO DE DEFENSA Y PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.**

Artículo 116°.- Medidas correctivas complementarias

Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro y pueden ser, entre otras, las siguientes:

- Que el proveedor cumpla con atender la solicitud de información requerida por el consumidor, siempre que dicho requerimiento guarde relación con el producto adquirido o servicio contratado.
- Declarar inexigibles las cláusulas que han sido identificadas como abusivas en el procedimiento.
- El decomiso y destrucción de la mercadería, envases, envolturas o etiquetas.
- En caso de infracciones muy graves y de reincidencia o reiterancia:
 - Solicitar a la autoridad correspondiente la clausura temporal del establecimiento industrial, comercial o de servicios por un plazo máximo de seis (6) meses.



76. En su escrito de denuncia, la señora Villón solicitó el cierre del local del denunciado; sin embargo, la Comisión considera que dicho pedido resulta desproporcional con la infracción cometida, por no que no es posible atenderlo.
77. Asimismo, considerando que por la propia naturaleza de la infracción cometida (impedimento de ingreso al local comercial), esta ha sido consumada y no es susceptible de restituir, sobre todo cuando no se ha podido verificar que esta continúe siendo realizada por el denunciado carece de objeto dictar alguna medida correctiva en el presente caso.

Graduación de la sanción

78. Habiéndose verificado la existencia de infracciones administrativas, corresponde determinar a continuación la sanción a imponer. Para proceder a su graduación, deben aplicarse de manera preferente los criterios previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, y de manera supletoria los criterios contemplados en la Ley del Procedimiento Administrativo General.
79. El artículo 112 del Código establece que para determinar la gravedad de la infracción, la autoridad administrativa podrá tomar en consideración diversos criterios tales como: (i) el beneficio ilícito esperado, (ii) la probabilidad de detección de la infracción, entre otros²¹.

Respecto a que el personal del Restaurant habría impedido el ingreso de la denunciante a su local por encontrarse sin pareja

80. En ese sentido, para graduar la sanción a imponer la Comisión ha decidido tomar en consideración los siguientes criterios:
- (i) Daño resultante de la infracción:** consistente en la incomodidad ocasionada a la señora Villón al no poder disfrutar de los servicios de

-
- (ii) Solicitar a la autoridad competente la inhabilitación, temporal o permanente, del proveedor en función de los alcances de la infracción sancionada.
- e. Publicación de avisos rectificatorios o informativos en la forma que determine el Indecopi, tomando en consideración los medios que resulten idóneos para revertir los efectos que el acto objeto de sanción ha ocasionado.
- f. Cualquier otra medida correctiva que tenga el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.
- El Indecopi está facultado para solicitar a la autoridad municipal y policial el apoyo respectivo para la ejecución de las medidas correctivas complementarias correspondientes.

²¹ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR Artículo 112º Criterios de graduación de las sanciones administrativas.**

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

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



entretenimiento que ofrecía el denunciado de manera injustificada. Además, esta conducta afectó directamente su estado anímico y personal, e impidió que pudiera realizar las actividades que tenía programada para ese día.

- (ii) **Beneficio ilícito esperado por la realización de la infracción:** consistente en el ahorro obtenido por el Restaurant al no implementar un mecanismo adecuado que permita a su personal brindar a todos sus clientes un trato adecuado al momento de ingresar al establecimiento denunciado, evitando que se impida de manera injustificada el acceso a determinadas personas (como la señora Villón), así como el costo de un mecanismo de supervisión que permita asegurar una conducta adecuada de sus colaboradores.

81. Considerando lo señalado precedentemente, este Colegiado considera que para imponer una sanción, adicionalmente, se debe tomar en cuenta lo establecido por el *principio de razonabilidad*, es decir, la sanción debe ser suficiente para generar incentivos que corrijan las acciones contrarias al ordenamiento de protección al consumidor.
82. Por lo expuesto, la Comisión considera que corresponde sancionar a la Inmobiliaria en este extremo de la denuncia con una multa ascendente a DOS (2) UIT.

Sobre las costas y costos del procedimiento

83. El artículo 7 del Decreto Legislativo 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI²², dispone que es potestad de la Comisión ordenar el pago de los costos y costas en que hubiera incurrido la parte denunciante o el Indecopi.
84. En la medida que ha quedado acreditada la infracción cometida por el Restaurant, la Comisión considera que corresponde ordenarle el pago de las costas y costos del procedimiento. En consecuencia, el denunciado deberá cumplir, en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles de notificada la presente resolución, con pagar a la denunciante las costas del procedimiento, que a la fecha ascienden a la suma de S/. 36,00²³.
85. Sin perjuicio de ello y, de considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, la denunciante podrá solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de costos.

²² **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 7°.-** En cualquier procedimiento contencioso seguido ante el Indecopi, la Comisión u Oficina competente, además de imponer la sanción que corresponda, podrá ordenar que el infractor asuma el pago de las costas y costos del proceso en que haya incurrido la denunciada o el Indecopi. En caso de incumplimiento de la orden de pago de costas y costos del proceso, cualquier Comisión u Oficina del Indecopi podrá aplicar las multas previstas en el inciso b) del artículo 38 del Decreto Legislativo N° 716.

²³ Tasa correspondiente al derecho de presentación de la denuncia.



SE RESUELVE:

PRIMERO: Declarar la confidencialidad de la información contenida en las declaraciones de pago del impuesto a la renta del ejercicio 2016, presentado por Restaurant Turístico Aires Peruanos S.A.C., mediante escrito del 14 de marzo de 2017, precisando que la confidencialidad declarada sobre dicha información es por tiempo indefinido, alcanza a la parte denunciante del presente procedimiento y a terceros ajenos a este.

SEGUNDO: Declarar improcedente por prescripción la denuncia de la señora Ángela Leonor Villón Bustamante en contra de Restaurant Turístico Aires Peruanos S.A.C. por presunta infracción de los artículos 18, 19, 1 numeral 1.1. literal d) y 38 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo referido a que el proveedor denunciado habría impedido, de forma reiterada, el ingreso de la denunciante a su local, debido a su condición de "prostituta".

TERCERO: Declarar fundada la denuncia de la señora Ángela Leonor Villón Bustamante en contra de Restaurant Turístico Aires Peruanos S.A.C. por presunta infracción de los artículos 18 y 19 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo referido a que el proveedor denunciado habría impedido el ingreso de la denunciante a su local por encontrarse sin acompañante.

CUARTO: Declarar infundada la denuncia de la señora Ángela Leonor Villón Bustamante en contra de Restaurant Turístico Aires Peruanos S.A.C. por presunta infracción del artículo 152 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (concordado con el artículo 4 del Reglamento de Libro de Reclamaciones), en el extremo referido a que el proveedor denunciado no habría cumplido con entregar a la denunciante el Libro de Reclamaciones, pese a que lo habría solicitado.

QUINTO: Declarar infundada la denuncia de la señora Ángela Leonor Villón Bustamante en contra de Restaurant Turístico Aires Peruanos S.A.C. por presunta infracción del artículo 151 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo referido a que el proveedor denunciado no habría cumplido exhibir en su establecimiento en un lugar visible el Libro de Reclamaciones (aviso de este).

SEXTO: Declarar infundada la denuncia de la señora Ángela Leonor Villón Bustamante en contra de Restaurant Turístico Aires Peruanos S.A.C. por presunta infracción del artículo 150 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (concordado con el artículo 5 del Reglamento de Libro de Reclamaciones), en el extremo referido a que el proveedor denunciado no habría cumplido con entregar a la denunciante la Hoja de Reclamaciones en la que habría interpuesto su reclamo.

SÉPTIMO: Denegar la medida correctiva solicitada por la señora Ángela Leonor Villón Bustamante.

OCTAVO: Sancionar a Restaurant Turístico Aires Peruanos S.A.C. por la siguiente infracción:



Infracción incurrida	Multa
El proveedor denunciado habría impedido, de forma reiterada, el ingreso de la denunciante a su local por encontrarse sin acompañante.	2 UIT

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

NOVENO: Ordenar a Restaurant Turístico Aires Peruanos S.A.C. que en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente Resolución, cumpla con pagar a la parte denunciante las costas del procedimiento, que a la fecha ascienden a la suma de S/. 36,00; sin perjuicio de ello, y de considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, la parte denunciante podrá solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de costas y costos.

DÉCIMO: Disponer la inscripción de Restaurant Turístico Aires Peruanos S.A.C. en el Registro de Infracciones y Sanciones del INDECOPI, una vez que la resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

DÉCIMO PRIMERO: Informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 38° del Decreto Legislativo N° 807, el único recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 es el de apelación²⁴, el cual debe ser presentado ante dicho órgano colegiado en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de su notificación²⁵, ello de acuerdo a lo establecido en el artículo 207

²⁴ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**, publicada el 2 de setiembre de 2010
DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS MODIFICATORIAS

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

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

“Artículo 38°.- El único recurso impugnativo que puede interponerse durante la tramitación del procedimiento es el de apelación, que procede únicamente contra la resolución que pone fin a la instancia, contra la resolución que impone multas y contra la resolución que dicta una medida cautelar (...).”

²⁵ **LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**, modificada por **DECRETO LEGISLATIVO N° 1272** y publicada el 21 de diciembre de 2016

Artículo 207.- Recursos administrativos

207.1 Los recursos administrativos son:

(...)

b) Recurso de apelación

(...)

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



de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General; caso contrario, la resolución quedará consentida²⁶.

Con la intervención de los señores Comisionados: Sr. Luis Alejandro Pacheco Zevallos, Sra. Claudia Antoinette Mansen Arrieta, Sr. Arturo Ernesto Seminario Dapello y el Sr. Tommy Ricker Deza Sandoval.

LUIS ALEJANDRO PACHECO ZEVALLOS
Presidente

²⁶ **LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 212.- Acto firme.** Una vez vencidos los plazos para interponer los recursos administrativos se perderá el derecho a articularlos quedando firme el acto.