



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
SEDE CENTRAL  
EXPEDIENTE N° 1258-2023



## RESOLUCIÓN FINAL N° 437-2024/CC2

**DENUNCIANTE :** MARIO GUILLERMO JOFRAL REYES TELLO  
(EL SEÑOR REYES)  
**DENUNCIADO :** CONSORCIO LUXOR S.A.C.  
(LA DISCOTECA)  
**MATERIAS :** PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
DEBER DE IDONEIDAD  
PROHIBICIÓN DE DISCRIMINACIÓN  
LIBRO DE RECLAMACIONES  
MEDIDAS CORRECTIVAS  
GRADUACIÓN DE SANCIÓN  
COSTAS  
COSTOS  
**ACTIVIDAD :** OTRAS ACTIVIDADES DE ESPARCIMIENTO Y  
RECREATIVAS N.C.P.

Lima, 29 de febrero de 2024

### I. HECHOS

1. Mediante escrito del 10 de agosto de 2023, el señor Mario Guillermo Jofral Reyes Tello (en adelante, el señor Reyes) interpuso una denuncia y solicitó se otorgue una medida cautelar contra Consorcio Luxor S.A.C. (en adelante, la Discoteca)<sup>1</sup> por presunta infracción de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor<sup>2</sup> (en adelante, el Código).
2. Con Resolución N° 1 del 28 de setiembre de 2023, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor, Sede Central Lima Sur N° 2 del INDECOPI (en adelante, la Secretaría Técnica) admitió a trámite la denuncia, conforme a lo siguiente:

*“PRIMERO: Admitir a trámite la denuncia interpuesta por el señor Mario Guillermo Jofral Reyes Tello contra Consorcio Luxor S.A.C, por presunta infracción a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, conforme a lo siguiente:*

- I. *Por presunta infracción de los artículos 18, 19 y 38 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el personal del proveedor denunciado:*
  - (i) *No habría permitido que el denunciante acceda a las instalaciones de su discoteca ubicada en Plaza Butters 291 A, en el distrito de Barranco, aduciendo que este no contaba con camisa de conformidad con su código de vestimenta; y,*
  - (ii) *habría pretendido cobrar al denunciante S/ 200,00 para que pueda acceder al establecimiento, pese a que a otras personas les exigía el pago de S/ 50,00 o accedían de forma gratuita.*
- II. *Por presunta infracción de los artículos 18 y 19 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que el personal del proveedor denunciado habría agredido física y verbalmente al denunciante.*

<sup>1</sup> Con Registro Único de Contribuyente (RUC) N° 20511603634.

<sup>2</sup> **LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**, publicado el 2 de setiembre 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.

III. *Por presunta infracción del artículo 152 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el personal del proveedor denunciado se habría negado a brindar al denunciante el Libro de Reclamaciones.”*

3. Mediante Resolución N° 1792-2023/CC2 del 28 de setiembre de 2023, la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 (en adelante, la Comisión) resolvió:

*“PRIMERO: DENEGAR la medida cautelar solicitada por el señor Mario Guillermo Jofral Reyes Tello toda vez que en el estado actual del procedimiento no se ha verificado la verosimilitud de los hechos denunciados.”*

4. Mediante escrito del 13 de octubre de 2023, la Discoteca presentó sus descargos y solicitó se convoque a una audiencia de conciliación.

5. Mediante Resolución N° 2 del 23 de octubre de 2023, la Secretaría Técnica convocó a las partes a una audiencia de conciliación para el viernes 10 de noviembre de 2023 a las 14:00 horas.

6. El 10 de noviembre de 2023, las partes asistieron a la audiencia convocada; sin embargo, no arribaron a acuerdo alguno.

7. Mediante Informe Final de Instrucción del 27 de noviembre de 2023, la Secretaría Técnica comunicó a las partes las siguientes recomendaciones sobre la determinación de responsabilidad de la Discoteca, por la presunta infracción al Código que es materia del presente procedimiento:

*(...)*

#### **RECOMENDACIONES**

*La Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 recomienda lo siguiente:*

**PRIMERO:** *Se recomienda declarar **INFUNDADA** la denuncia presentada por el señor **Mario Guillermo Jofral Reyes Tello** contra **Consorcio Luxor S.A.C.** por presunta infracción al artículo 38 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor en la medida que:*

- (i) No quedó acreditado que el proveedor denunciado incurrió en un trato injustificado ilícito cuando no permitió acceder al denunciante a las instalaciones de su discoteca ubicada en Plaza Butters 291 A, en el distrito de Barranco, aduciendo que este no contaba con camisa de conformidad con su código de vestimenta, dado que ello fue informado oportunamente, por lo que dicha restricción obedeció a una causa objetiva y justificada; y,*
- (ii) No quedó acreditado que el proveedor denunciado pretendió cobrar al denunciante S/ 200,00 para que pueda acceder al establecimiento, pese a que a otras personas les exigía el pago de S/ 50,00 o accedían de forma gratuita.*

**SEGUNDO:** *Se recomienda declarar **INFUNDADA** la denuncia presentada por el señor **Mario Guillermo Jofral Reyes Tello** contra **Consorcio Luxor S.A.C.** por presunta infracción a los artículos 18 y 19 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor en la medida que no quedó acreditado que el proveedor denunciado:*

- (i) No quedó acreditado que el proveedor denunciado no permitió acceder al denunciante a las instalaciones de su discoteca ubicada en Plaza Butters 291 A, en el distrito de Barranco, de manera injustificada;*
- (ii) o quedó acreditado que el proveedor denunciado pretendió cobrar al denunciante S/ 200,00 para que pueda acceder al establecimiento, pese a que a otras personas les exigía el pago de S/ 50,00 o accedían de forma gratuita; y,*
- (iii) no quedó acreditado que el proveedor denunciado agredió física y verbalmente al denunciante.*

**TERCERO:** *Se recomienda Declarar **FUNDADA** la denuncia presentada por el señor **Mario***

**Guillermo Jofral Reyes Tello** contra **Consortio Luxor S.A.C.** por infracción al artículo 152 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor en la medida que quedó acreditado que el proveedor denunciado no entregó el Libro de Reclamaciones al denunciante.

**CUARTO:** Se recomienda **IMPONER** a **Consortio Luxor S.A.C.** una sanción de **Una Unidad Impositiva Tributaria**.  
(...)"

8. Mediante escrito del 5 de diciembre de 2023, el señor Reyes presentó sus observaciones al Informe Final de Instrucción.
9. Mediante Resolución N° 5 del 8 de enero de 2024, la Secretaría Técnica realizó el siguiente requerimiento de información:

**"SE HA RESUELTO:**

1. *Requerir a Consortio Luxor S.A.C. que en el plazo de dos (2) días hábiles contabilizados a partir del día siguiente a la notificación de la presente resolución cumpla con precisar la siguiente información:*
  - a) *Precisar si tienen alguna observación a las fotografías capturadas de su red social Instagram correspondiente al evento del 5 de agosto de 2023;*
  - b) *señalar el motivo por el cual los asistentes al evento del 5 (amanecer del 6) de agosto de 2023 habrían ingresado a su establecimiento con la vestimenta conformada por camisa y polo; y,*
  - c) *brindar el detalle de cómo controla el aforo de su establecimiento, adjuntando para tal fin la documentación que respalde su alegato."*
10. Mediante escrito del 11 de enero de 2023, la Discoteca atendió el requerimiento de información.
11. Mediante Resolución N° 7 del 22 de febrero de 2024, la Secretaría Técnica subsumió los hechos imputados en el numeral 2 de la presente resolución conforme a lo siguiente:

HECHO SUBSUMIDO	HECHO IMPUTADO QUE ANALIZARÁ EL HECHO SUBSUMIDO
No habría permitido que el denunciante acceda a las instalaciones de su discoteca ubicada en Plaza Butters 291 A, en el distrito de Barranco, aduciendo que este no contaba con camisa de conformidad con su código de vestimenta. <b>(Artículos 18 y 19 del Código)</b>	No habría permitido que el denunciante acceda a las instalaciones de su discoteca ubicada en Plaza Butters 291 A, en el distrito de Barranco, aduciendo que este no contaba con camisa de conformidad con su código de vestimenta. <b>(Artículo 38 del Código)</b>
Habría pretendido cobrar al denunciante S/ 200,00 para que pueda acceder al establecimiento, pese a que a otras personas les exigía el pago de S/ 50,00 o accedían de forma gratuita. <b>(Artículos 18 y 19 del Código)</b>	Habría pretendido cobrar al denunciante S/ 200,00 para que pueda acceder al establecimiento, pese a que a otras personas les exigía el pago de S/ 50,00 o accedían de forma gratuita. <b>(Artículo 38 del Código)</b>

## ANÁLISIS

### Sobre la prohibición de discriminación

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

**"Artículo 2.-** Toda persona tiene derecho:

2. *A la igualdad ante la Ley. Nadie debe ser discriminado por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole."*



13. El derecho a la igualdad presenta una doble dimensión: de un lado como principio rector del ordenamiento jurídico; y de otro lado, como un derecho constitucional subjetivo, individualmente exigible, que confiere a toda persona el derecho a ser tratado con igualdad ante la ley y de no ser objeto de forma alguna de discriminación<sup>3</sup>.
14. Específicamente, el literal d) del artículo 1 del Código reconoce el derecho de los consumidores a ser tratados justa y equitativamente en toda transacción comercial y a no ser discriminados por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole.
15. En la práctica los derechos antes citados se resumen en la obligación de los proveedores de dispensar un trato equitativo brindando sus servicios o productos sin exclusiones o selección de clientela, más allá de las condiciones que objetivamente resulten necesarias para el cabal cumplimiento de sus prestaciones.
16. Por su parte, el artículo 38 del mismo cuerpo legal comprende ambas variantes al prohibir de forma absoluta, en su primer párrafo, los actos de discriminación que afectan la dignidad del ser humano lo que implica una limitación de acceso, y en su segundo párrafo el tipo básico de trato diferenciado propio de la selección o exclusión injustificada de la clientela.
17. Sobre este punto, únicamente se permite una práctica de selección o trato diferenciado en los casos donde medien causas de seguridad del establecimiento o tranquilidad de sus clientes u otras razones objetivas y justificadas<sup>4</sup>.
18. En ese sentido, la Comisión se encuentra facultada para velar y promover el respeto de los derechos de los ciudadanos como consumidores, así como promover el cumplimiento de la obligación de los proveedores de no seleccionar de manera injustificada a la clientela.
19. Al respecto, mediante Resolución N° 2025-2019/SPC-INDECOPI del 24 de julio de 2019, la Sala Especializa en Protección al Consumidor (en adelante, la Sala) estableció el cambio de criterio en relación con el modo en el que se deben analizar las conductas en donde exista un trato desigual que no se encuentre justificado de manera objetiva y razonable, entendiéndose que ello bastará para configurar un acto discriminatorio; asimismo, precisó que corresponderá al consumidor afectado demostrar la existencia de un trato desigual sin que sea necesario que pertenezca a un grupo determinado y será el proveedor quien deberá acreditar la existencia de una causa objetiva que justifique razonablemente la practica cuestionada:

*“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*

<sup>3</sup> EGUIGUREN PRAELI, Francisco, Principio de Igualdad y Derecho a la No Discriminación, En: Ius et Veritas 15, p. 63.

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

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 una infracción a la prohibición de discriminación en el consumo contenida en el artículo 38° del Código.
28. Es importante recalcar que el razonamiento planteado en este pronunciamiento no implica desconocer que existen actos de discriminación en el consumo más graves que otros, dado que es posible que se configure un trato desigual que implique un mayor grado de afectación a la dignidad de una persona (por ejemplo, en casos donde la discriminación se origine por temas vinculados a raza, orientación sexual u otros motivos similares), lo cual deberá ser meritudo al momento de graduar la sanción que corresponda imponer contra al proveedor infractor.
29. La presente interpretación parte de entender que el cumplimiento del deber establecido en el artículo 38° del Código busca proteger el derecho de los consumidores a que se les brinde servicios o se les proporcione productos sin tratos desiguales, más allá de las condiciones que objetivamente resulten necesarias para el cabal cumplimiento de las prestaciones a cargo del proveedor. Así, la prohibición de discriminación en el consumo prevista en el Código sanciona el comportamiento del proveedor dirigido a negar, diferir o limitar el acceso de bienes y servicios a los consumidores; así como la realización de selección de clientela o exclusión de personas, sin que medien causas de seguridad del establecimiento, de tranquilidad de sus clientes u otras razones objetivas y justificadas; entendiéndose que todas estas prácticas vulneran el derecho a la igualdad.
30. Asimismo, el criterio interpretativo adoptado por este Colegiado a partir de este pronunciamiento es acorde con las reglas probatorias determinadas por el legislador peruano para los casos de discriminación en el consumo, previstas en el artículo 39° del Código, el cual señala que:

**“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.”

31. Por ello, para los casos de procedimientos iniciados por una denuncia de parte, corresponderá al consumidor afectado demostrar la existencia del trato desigual sin que sea necesario que pertenezca a un grupo determinado. Luego de ello, será el proveedor quien deberá acreditar la existencia de una causa objetiva que justifique razonablemente la practica cuestionada; y, si se supera este nivel probatorio, el denunciante deberá comprobar ante la autoridad que la causa alegada es un pretexto o una simulación para realizar la practica discriminatoria. (El subrayado es nuestro)

20. Sobre el particular, el principio de la carga de la prueba establece que la responsabilidad de probar los hechos le corresponde a quien los alega, es decir al

denunciante cuando el procedimiento se inicia por denuncia de parte de éste o a la administración cuando se inicia de oficio, por regla general. Sin embargo, el artículo 39 del Código contempla reglas procesales referidas a la distribución de la carga de la prueba en el caso de un presunto trato desigual.

21. Es así que, el consumidor afectado por este tipo de prácticas ilegales deberá, en primer lugar, acreditar siquiera indiciariamente la existencia de trato desigual, para que se invierta la carga de la prueba y exigir al proveedor que demuestre la existencia de una causa objetiva y justificada para dicho trato. En caso, el proveedor demuestre la existencia de una causa objetiva y razonable, le corresponderá al consumidor probar que ésta es en realidad un pretexto o una simulación para incurrir en prácticas discriminatorias<sup>5</sup>.
22. En ese sentido, debe quedar claro, que en estos casos mientras quien denuncie no acredite un trato desigual respecto de otros consumidores, no se configurará infracción alguna al artículo 38 del Código.

### Sobre la libertad de empresa

23. El artículo 59 de la Constitución Política del Perú señala que el Estado estimula la creación de riqueza y garantiza la libertad de trabajo y la libertad de empresa, comercio e industria.
24. Al respecto, mediante Sentencia del Tribunal Constitucional del Expediente N° 03479-2011-PA/TC, el Tribunal Constitucional sobre la libertad de empresa señaló lo siguiente:

#### **“Consideraciones del Tribunal Constitucional**

5. *En reiterada y uniforme jurisprudencia este Tribunal ha desarrollado el contenido esencial de las denominadas libertades económicas que integran el régimen económico de la actual Constitución (libertad contractual, libertad de empresa, libre iniciativa privada, libre competencia, entre otras), cuya real dimensión, en tanto límites al poder estatal, no puede ser entendida sino bajo los principios rectores de un determinado tipo de Estado y el modelo económico al cual se adhiere. En el caso peruano, esto implica que las controversias que surjan en torno a estas libertades, deban encontrar soluciones sobre la base de una interpretación constitucional sustentada en los alcances del Estado social y democrático de derecho (artículo 43° de la Constitución) y la economía social de mercado (artículo 58° de la Constitución). En una economía social de mercado, el derecho a la libertad de empresa, junto con los derechos a la libre iniciativa privada, a la libertad de comercio, a la libertad de industria y a la libre competencia, son considerados como base del desarrollo económico y social del país, y como garantía de una sociedad democrática y pluralista. Coincidentemente con esta concepción, la Constitución en su artículo 60° reconoce expresamente el pluralismo económico y que la empresa tiene las características de promotora del desarrollo y sustento de la economía nacional (STC 01963-2006-AA/TC).*
6. *Dentro de dicho contexto, la libertad de empresa se erige como derecho fundamental que garantiza a todas las personas (naturales y/o jurídicas) participar en la vida económica de la Nación, y que el poder público no sólo debe respetar, sino que además debe orientar, estimular*

<sup>5</sup> **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. 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.

y promover, conforme lo señalan los artículos 58° y 59° de la Constitución. El contenido de la libertad de empresa está determinado por cuatro tipos de libertades: a) la libertad de creación de empresa y de acceso al mercado; b) la libertad de organización, que contiene la libre elección del objeto, nombre, domicilio, tipo de empresa o de sociedad mercantil, facultades a los administradores, políticas de precios, créditos y seguros, contratación de personal y política publicitaria, entre otros; c) la libertad de competencia y d) la libertad para cesar las actividades (Cfr. STC Nos. 3330-2004-AA, 1405-2010-AA).

7. *La libre competencia consagrada en el artículo 61° de la Constitución, cuyo texto prescribe que “El Estado facilita y vigila la libre competencia (...)”, se define como la potestad de coexistencia de una pluralidad de ofertas en el campo de la producción, servicios o comercialización de productos de la misma especie por parte de un número indeterminado de agentes económicos. Esta facultad económica plantea el libre juego de la oferta y la demanda, y presupone la presencia de los tres requisitos siguientes: a) la autodeterminación de iniciativas o de acceso empresarial a la actividad económica; b) la autodeterminación para elegir las circunstancias, modos y formas de ejecutar la actividad económica (calidad, modelo, volumen de producción, etc.); y c) la igualdad de los competidores ante la ley (la no discriminación).”* (sic)

25. En ese sentido, de acuerdo con la libertad de empresa, los proveedores cuentan con la potestad de brindar una diversidad de ofertas en el marco de la oferta y la demanda con la finalidad de mejorar su estrategia de venta; sin embargo, no se trata de un derecho aislado, toda vez que, éste debe ser ejercido en consonancia con otras libertades constitucionalmente reconocidas, como la libertad de competencia.
26. Por la libertad de competencia, de acuerdo con lo señalado por el Tribunal Constitucional se entiende a la coexistencia de pluralidad de ofertas en la producción, servicios o comercialización.
27. En esa línea de ideas, los proveedores suelen emplear promociones de ventas como estrategia de marketing a fin de lograr captar la atención y adquisición de los consumidores, incentivándolos a través de ofertas, descuentos, regalos, entre otros, siendo que, en dicho escenario, los proveedores utilizan diversas estrategias de promoción de ventas para complementar las políticas de precios, distribución y productos para mejorar la imagen de la marca y la fidelidad de los clientes.
28. Cabe precisar que la libertad de empresa debe ser ejercida con sujeción al ordenamiento legal dispuesto por el Estado, siendo en el caso materia de controversia las normas que prohíben la discriminación en el consumo.
- (i) Respecto a que la Discoteca no habría permitido que el denunciante acceda a las instalaciones de su discoteca ubicada en Plaza Butters 291 A, en el distrito de Barranco, aduciendo que este no contaba con camisa de conformidad con su código de vestimenta**
29. En el presente caso, el señor Reyes manifestó que:
- (i) El domingo 6 de agosto de 2023, alrededor de las 12:50 de la noche, se dirigió, junto a sus amigos, a la discoteca Armoni Club, ubicada en Plaza Butters 291, distrito de Barranco, provincia y departamento de Lima;
- (ii) hizo la fila para ingresar a las instalaciones de la discoteca; sin embargo, sus amigos le indicaron que el personal de seguridad le negó el acceso únicamente a su persona debido a que se encontraba vistiendo un polo, ya que el código de vestimenta, establecido en un cartel colocado en el ingreso de la discoteca, indicaba que debía vestir con camisa;

- (iii) trató de conversar con el personal de seguridad, comentándoles que no era válido que se le negara el acceso sin que existan razones objetivas y justificadas; y,
  - (iv) el personal de seguridad se portó groseramente con él y lo invitaron a salir de la cola, permitiendo el ingreso del resto de personas que conformaban la fila.
30. La Discoteca presentó sus descargos refiriendo que:
- (i) El señor Reyes y sus amigos acudieron al local de su representada en la fecha señalada dado que previamente había enviado una lista para poder ingresar para lo cual se entrevistó con el Jefe de Seguridad y el Anfitrión pero tal y como está publicitado en sus anuncios visibles en la entrada del local de su representada, la condición de vestir o *dress code*: es *cocktail* (no polos, ni zapatillas deportivas); y,
  - (ii) además de no cumplir con el código de vestimenta, el motivo fundamental por el que no se le permitió el ingreso fue porque el aforo del local es de 890 personas y al momento en el que el denunciante pretendía ingresar el aforo ya estaba copado, siendo que por causas de seguridad no se le permitió ingresar.
31. Mediante Informe Final de Instrucción del 27 de noviembre de 2023, la Secretaría Técnica recomendó declarar infundado dicho extremo.
32. Mediante escrito del 5 de diciembre de 2023, el señor Reyes presentó sus observaciones al Informe Final de Instrucción refiriendo que la Discoteca permitía ingresar a personas que vestían con polo, adjuntando para tal fin imágenes difundidas en las redes sociales del evento acontecido la noche del 5 de agosto y el amanecer del 6 de agosto de 2023.
33. En el presente caso, obran en calidad de medio probatorios lo siguiente:
- (i) Declaración jurada de la señora Guadalupe Rossyllen Díaz Rodríguez, a través del cual ésta refirió que, el 6 de agosto de 2023, se encontraba tratando de ingresar a la discoteca Armoni Club (lugar donde ocurrieron los hechos cuestionados), siendo que aproximadamente a las 12:50 horas de la noche, el personal de seguridad impidió el ingreso de su amigo, el señor Reyes dado que se encontraba vistiendo un polo. Así también refirió que el personal de la Discoteca señaló que solo ayudaban a algunas personas a acceder mediante pago previo de S/ 200 o porque eran “personas amigas”.



**DECLARACIÓN JURADA**

Yo, Guadalupe Rosyllen Diaz Rodriguez, identificada con DNI No. 73312851, de profesión abogada, con domicilio en Av Paseo de la Republica 8831 dpto 203 Urb. Los Proceres – Surco, en mi calidad de testigo, declaro bajo juramento lo siguiente:

Que, el día 06 de agosto de 2023, aproximadamente a horas 12:50 de la noche, me encontraba tratando de ingresar a la discoteca Armoni Club, ubicada en Pl. Butters 291, Barranco. Que, al tratar de ingresar al referido local, el personal de seguridad impidió el paso de mi amigo, Mario Guillermo Jofral Reyes Tello, de profesión abogado, señalando que no podía acceder a las instalaciones por encontrarse vistiendo un polo, en virtud de un "código de vestimenta" por la discoteca. Además, señalaron que solo "ayudaban" a algunas personas a entrar con polo (sea mediante un pago previo de 200 soles o porque eran "personas amigas") a las instalaciones del local, lo cual, resulta un acto evidente de discriminación directa.

Al respecto, cuando el señor Mario Reyes trató de hacerles ver razonable y amablemente al personal de seguridad que lo que estaban cometiendo era un acto de discriminación, lo cual no solo constituía una infracción administrativa sino también un delito penal, el personal de seguridad actuó de modo violento, iniciando los agravios con empujones e infiriéndole injurias verbales.

Posteriormente, Mario solicitó que le facilitaran el libro de reclamaciones, ante lo cual el personal de seguridad se lo negó, burlándose, señalando que no era consumidor del establecimiento, pues no había adquirido ningún producto. Prueba de ello es que, evidentemente, Mario no pudo dejar constancia de su reclamo en el libro de reclamaciones.

Cuando Mario les hizo ver que era un potencial consumidor a quienes se encontraban negándole ilegalmente el libro de reclamaciones pese a negarle el acceso al local comercial de manera injustificada, el personal le respondió nuevamente de manera agresiva, soez, insultándolo con calificativos como "gafo", "le voy a meter un puñete" y actuando de manera prepotente.

Que, declaro que las imágenes adjuntas corresponden al personal de seguridad, a las instalaciones y a los hechos que describo anteriormente.

Que, en todo este escenario, tanto mi persona como mis amigos, los señores Mario Guillermo Jofral Reyes Tello y André Vicente Saldarriaga Cáceres, no presentábamos ninguna alteración de la conciencia ni grado de ebriedad que determinará una justificación para que se nos impidiera el paso al establecimiento comercial.

- (ii) Fotografías del personal de seguridad de la Discoteca en los exteriores, en las que se advierte que se encuentran en la puerta de acceso al local cuestionado y que en la parte superior de la puerta hay dos avisos, sin embargo, no es legible el contenido:



- (iii) Fotografía de los avisos colocado en los exteriores de la Discoteca, en los que dicho proveedor consignó que su establecimiento cuenta con un código de vestimenta el cual establece: no short, no gorras, no polos, no bividi, hombres y mujeres vestimenta casual:

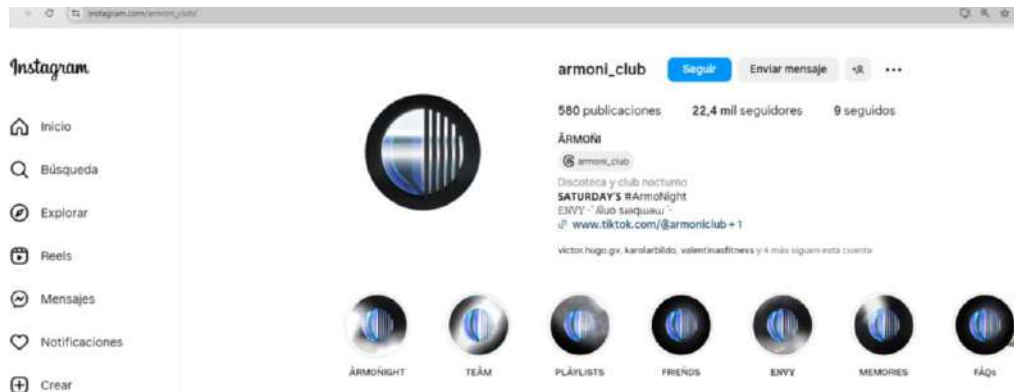


34. Cabe precisar que, si bien en la declaración jurada presentada por la señora Guadalupe Rossyllen Díaz Rodríguez, se advierte que en su condición de amiga del señor Reyes, ratifica la narración de hechos expuestos por el denunciante, lo cierto es que dicho medio de prueba constituye una declaración de parte que no acredita la realización del hecho denunciado.
35. En el presente caso se advierte que la Discoteca consignó en el exterior de la puerta de acceso a su local, un aviso a través del cual señaló que su establecimiento cuenta con un código de vestimenta que establece: no short, no gorras, no polos, no bividi, hombres y mujeres vestimenta casual.
36. Al respecto, el artículo 40 del Código señala la obligación de informar sobre las restricciones de acceso a establecimientos abiertos al público, las cuales deben ser objetivas y justificadas, siendo que lo proveedores tienen la obligación de informar dichas restricciones de manera directa, clara y oportuna, en forma previa al acto de consumo, mediante la ubicación de carteles o avisos, de manera visible y accesible en el exterior del establecimiento y, complementariamente, a través de otros medios de información. Las restricciones no pueden ser redactadas de manera genérica o ambigua.
37. De la lectura del cartel consignado en la puerta de las instalaciones cuestionada, se advierte que la Discoteca estableció una restricción en el acceso a las instalaciones de la discoteca que fue comunicado:
- De manera directa: en la medida que fue comunicado a través de un aviso fácilmente visible y accesible al público al exterior del establecimiento.

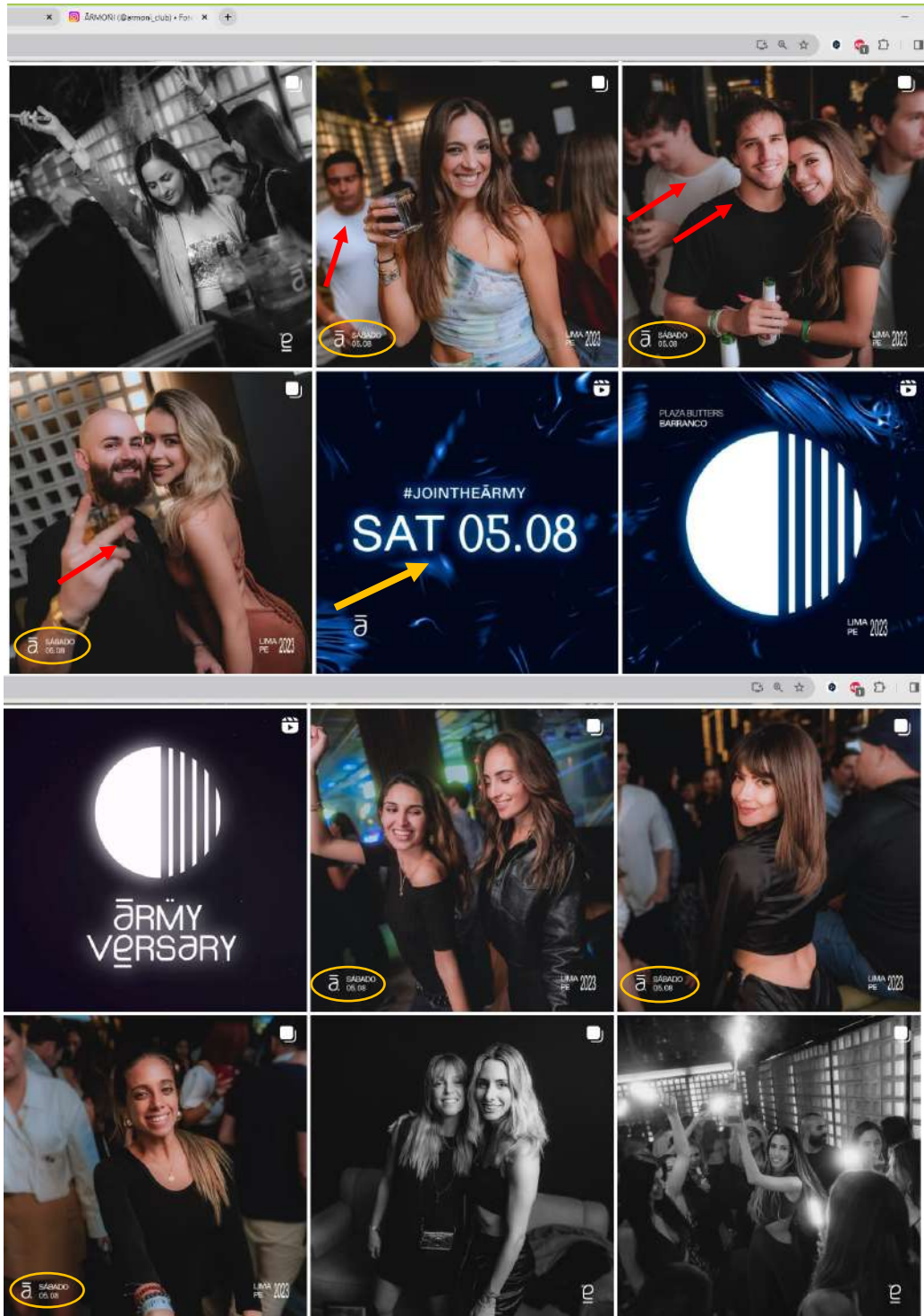
- De manera clara: en la medida que el aviso consigna expresamente en qué consiste el código de vestimenta.
  - De manera oportuna: en la medida que el público puede tomar conocimiento de manera previa a su acceso al local, toda vez que el cartel se encuentra en los exteriores.
38. Por lo señalado, se advierte que la Discoteca si bien estableció una restricción en el acceso a sus instalaciones en atención al código de vestimenta, dicha limitación en el ingreso fue informada de manera previa al acto de consumo, mediante la publicación de un aviso visible al exterior de su local, cuya redacción no es genérica ni ambigua.
39. En ese sentido, mediante Informe Final de Instrucción, la Secretaría Técnica recomendó declarar infundado dicho extremo; sin embargo, mediante escrito del 5 de diciembre de 2023, el señor Reyes presentó sus observaciones al Informe Final de Instrucción refiriendo que la Discoteca permitió ingresar a personas que vestían con polo, la noche del 5 de agosto y el amanecer del 6 de agosto de 2023, adjuntando para tal fin imágenes difundidas en las redes sociales del evento acontecido.
40. Al respecto, mediante Resolución N° 5 del 8 de enero de 2024, la Secretaría Técnica realizó la visualización de la red social Instagram correspondiente a la Discoteca, advirtiendo que existían diversas fotografías correspondientes a la noche del 5 de agosto de 2023 (llevaban insertas dicha fecha en su contenido) en las que se apreciaba a personas vistiendo con polo u otras prendas que no calzaban dentro del código de vestimenta establecido en su cartel:

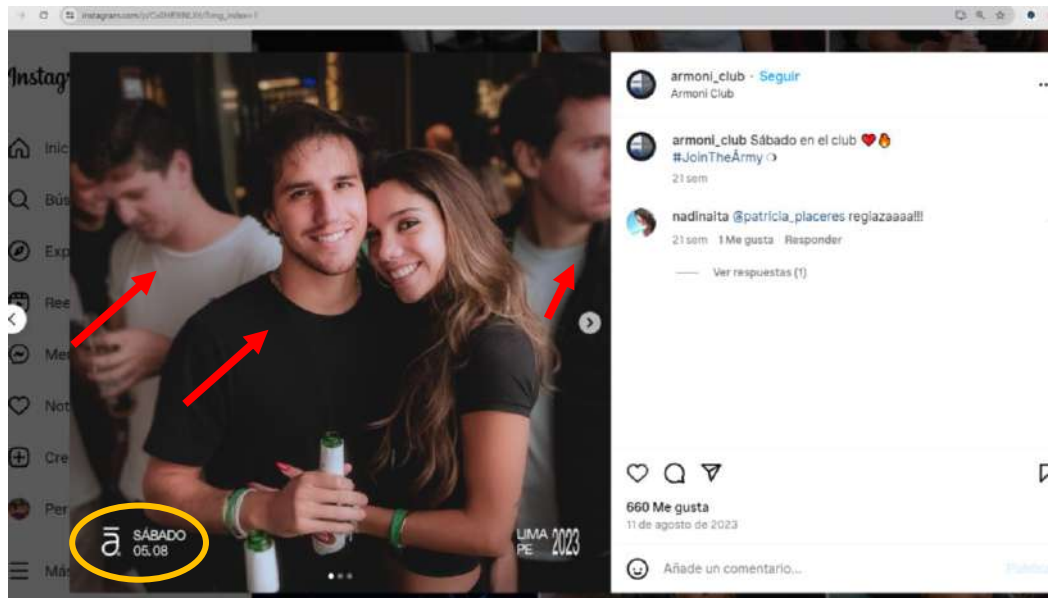
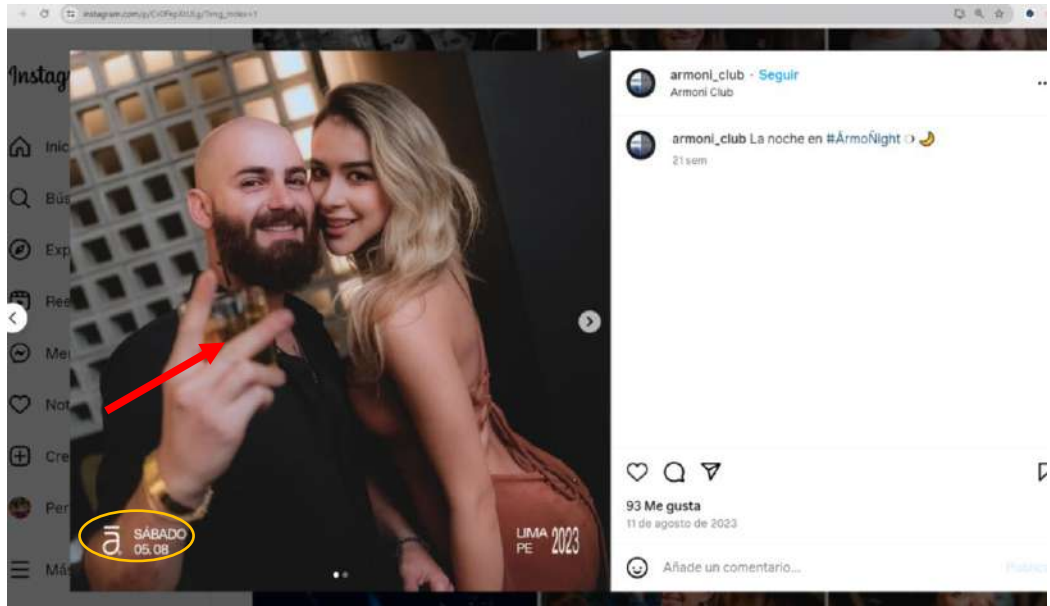
(...)

- (i) que, de la revisión de la página de Instagram de la discoteca, la Secretaría Técnica advierte las siguientes imágenes correspondientes al 5 de agosto de 2023:



(...)







(...)"

41. En atención a la visualización realizada, mediante la Resolución N° 5 del 8 de enero de 2024, la Secretaría Técnica realizó el siguiente requerimiento de información a la Discoteca:

**“SE HA RESUELTO:**

1. *Requerir a Consorcio Luxor S.A.C. que en el plazo de dos (2) días hábiles contabilizados a partir del día siguiente a la notificación de la presente resolución cumpla con precisar la siguiente información:*
  - a) *Precisar si tienen alguna observación a las fotografías capturadas de su red social Instagram correspondiente al evento del 5 de agosto de 2023;*
  - b) *señalar el motivo por el cual los asistentes al evento del 5 (amanecer del 6) de agosto de 2023 habrían ingresado a su establecimiento con la vestimenta conformada por camisa y polo; y,*
  - c) *brindar el detalle de cómo controla el aforo de su establecimiento, adjuntando para tal fin la documentación que respalde su alegato.”*
  
42. Mediante escrito del 11 de enero de 2024, la Discoteca atendió el requerimiento de información señalando que:
  - a) No está acreditado que las fotografías presentadas por el denunciante son de su página web y del día que afirma;
  - b) su personal de marketing coloca en su página web fotos referenciales y no necesariamente al día que dicen ser;
  - c) su código de vestimenta cambia de acuerdo con el día del evento y público al cual está dirigido;
  - d) el control de asistencia se lleva a cabo manualmente en cada puerta, siendo un supervisor quien va controlando el aforo e informando por radio a cada encargado en la puerta para que detenga el ingreso al haber llegado al límite de aforo; y, bajo dicha mecánica también se controla la salida del cliente, repitiéndose la operación, respetando el aforo.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
SEDE CEN  
EXPEDIENTE N° 1258-2023



43. Al respecto, sobre los cuestionamientos de validez de las fotografías, cabe precisar que éstas fueron cotejadas por la Secretaría Técnica realizando la visualización de la red social Instagram del denunciado, cuya titularidad no ha sido desconocida por la Discoteca.
44. La Discoteca ha señalado que su personal de marketing coloca en su página web, fotos referenciales que no son necesariamente del día que dicen ser; sin embargo, no presentó documentación alguna que permita acreditarlo, como, por ejemplo, la captura de pantalla o video en el que se advierta la fecha en la que la fotografía fue tomada. Por el contrario, en su Instagram, la Discoteca ha consignado en cada fotografía, la fecha del evento al que corresponde, siendo en el presente caso "SÁBADO 05.08".
45. Así también, la Discoteca refirió que su código de vestimenta cambia de acuerdo con el día del evento y público dirigido; sin embargo, cabe precisar que ello no es materia de cuestionamiento en el presente caso, sino la restricción en el acceso ocurrida el 5 de agosto (amanecer del 6 de agosto) de 2023 que no habría sido aplicada objetivamente a todos los concurrentes.
46. Por otro lado, la Discoteca refirió, conforme lo señaló en sus descargos que, además de no cumplir con el código de vestimenta, el motivo fundamental por el que no se le permitió el ingreso fue porque el aforo del local es de 890 personas y al momento en el que el denunciante pretendía ingresar el aforo ya estaba copado, siendo que por causas de seguridad no se le permitió ingresar. En ese sentido, adjuntó el siguiente informe:

## INFORME N°001-2023-JS-B.B.

A : SR. Gustavo Walter DE LOS RIOS MARTINEZ.  
Gerente General  
CONSORCIO LUXOR S.A.C.,

DE : SR. ALEJANDRO MARTIN BENVENUTTO HEREDIA  
JEFE DE SEGURIDAD – DISCOTECA BARRANCO BAR

REF. : INCIDENTE DE HORAS 12.50 DEL 06 AGOSTO 2023

FECHA : Santiago de Surco, 09 de Octubre de 2023

Me refiero al incidente ocurrido a horas 12.50 aprox del día 06 de Agosto de 2023, luego de una sumaria investigación entre el personal de seguridad y personal operativo que laboro ese día, he podido concluir que efectivamente a horas 12.50 aprox en la puerta principal del establecimiento Discoteca Barranco Bar cuyo nombre marca es "Armoni Club", ubicada en la Plaza Butters N° 291 del distrito de Barranco, el Sr. Guillermo Jofral REYES TELLO MARIO fue atendido por el Sr. ALEJANDRO MARTIN BENVENUTTO HEREDIA - JEFE DE SEGURIDAD y pregunto si están en lista y luego de responden afirmativamente las derivo con el Anfitrión el Sr. BORIS ROMERO LEMOS, quien le informo que no podía ingresar por razones de seguridad ya que el local había completado la capacidad del aforo (890 personas) y que además según las normas del local el código de vestimenta o Dress Code: es Cocktail (No polos, no zapatillas deportivas según el anuncio que tenemos al ingresar al local) y que no estaba vestido adecuadamente por tener un polo y/o ropa inadecuada y luego la citada persona solicito el Libro de Reclamaciones y el Anfitrión le explico también que no le podían entregar por no haber una relación de consumo, en razón que no había pagado para ingresar y/o realizado ningún consumo y considerando eso no estábamos en la obligación de entregarle el Libro de Reclamaciones.

Luego la citada persona solicito hablar encargado con el encargado del local por lo que la seguridad procedió a llamar al Administrador el Sr. HENRY RAMON NUÑEZ GARCIA BLASQUEZ, quien luego de unos minutos se entrevistó y le ratifico los motivos de la negativa del ingreso y le expreso también los motivos por los cuales no podía entregarle el Libro de Reclamaciones y la citada persona se retiró muy molesta.

Sin otro particular es todo cuanto tengo que informar para fines pertinentes.

Atentamente,

ALEJANDRO MARTIN BENVENUTTO HEREDIA

47. Sobre el particular, la Secretaría Técnica mediante Resolución N° 2 del 23 de octubre de 2023, requirió a la Discoteca que cumpla con presentar la documentación que acredite que su aforo se encontraba al límite el día de ocurrido los hechos materia de denuncia, debiendo precisar para ello la hora en la que el denunciante habría querido ingresar al establecimiento.
48. Mediante escrito del 25 de octubre de 2023, la Discoteca señaló que el señor Reyes acudió a las instalaciones de su local a las 12:50 am, siendo que previamente a las 12:45, el Jefe de Seguridad, el señor Alejandro Martín Benvenuto Heredia, quien lleva la cuenta con el contador manual de ingreso de la cantidad de personas y cumplimiento del aforo de su local, informó que este había sido completado y ninguna persona más podía ingresar a su local; sin embargo, dicha alegación por parte de la Discoteca constituye una declaración de parte que no se encuentra acreditada con medio probatorio alguno.
49. En esa línea de ideas, si bien la Discoteca estableció una restricción en el acceso a su establecimiento durante el día 5 de agosto de 2023 (amanecer del día 6 de agosto), la cual fue informada oportunamente, cuya redacción no es genérica ni ambigua, según lo establecido en el artículo 40 del Código, lo cierto es que, de la revisión de los medios probatorios aportados, se advirtió que dicha restricción no fue aplicada para todos los concurrentes al evento, toda vez que conforme se desprende de las fotografías obtenidas de la red social Instagram del proveedor denunciado, correspondiente a la



fecha cuestionada, dentro de sus instalaciones habían diversos asistentes que se encontraban vistiendo con polo, pese a que su Código de Vestimenta, aplicada al señor Reyes, señalaba expresamente “no polos”.

50. Por lo expuesto, en la medida que se verificó que la restricción impuesta por la Discoteca al señor Reyes, referente al Código de Vestimenta, no fue aplicada a la totalidad de asistentes de manera objetiva y justificada, corresponde declarar **fundado** este extremo de la denuncia por infracción al artículo 38 del Código.
- (ii) Respecto a que la Discoteca habría pretendido cobrar al denunciante S/ 200,00 para que pueda acceder al establecimiento, pese a que a otras personas les exigía el pago de S/ 50,00 o accedían de forma gratuita**
51. En su escrito de denuncia, el señor Reyes señaló que la Discoteca pretendió cobrarle S/ 200,00 para que pueda acceder al establecimiento, pese a que a otras personas les exigía el pago de S/ 50,00 o accedían de forma gratuita.
52. En su defensa, la Discoteca señaló que no está probado con ningún medio probatorio dicha alegación.
53. Mediante Informe Final de Instrucción, la Secretaría Técnica recomendó declarar infundado dicho extremo, el cual no ha sido cuestionado por las partes.
54. Sobre el particular, el principio de la carga de la prueba establece que la responsabilidad de probar los hechos le corresponde a quien los alega, es decir al denunciante cuando el procedimiento se inicia por denuncia de parte de éste o a la administración cuando se inicia de oficio, por regla general. Sin embargo, el artículo 39 del Código contempla reglas procesales referidas a la distribución de la carga de la prueba en el caso de un presunto trato desigual.
55. Es así que, el consumidor afectado por este tipo de prácticas ilegales deberá, en primer lugar, acreditar siquiera indiciariamente la existencia de trato desigual, para que se invierta la carga de la prueba y exigir al proveedor que demuestre la existencia de una causa objetiva y justificada para dicho trato. En caso, el proveedor demuestre la existencia de una causa objetiva y razonable, le corresponderá al consumidor probar que ésta es en realidad un pretexto o una simulación para incurrir en prácticas discriminatorias<sup>6</sup>.
56. En ese sentido, le corresponde al señor Reyes acreditar que el personal de la Discoteca pretendió cobrarle S/ 200,00 para que pueda acceder al establecimiento, pese a que a otras personas les exigía el pago de S/ 50,00 o accedían de forma gratuita.

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

57. A efectos de acreditar el hecho cuestionado, el señor Reyes presentó en calidad de medio probatorio la declaración jurada de la señora Guadalupe Rosyllen Díaz Rodríguez:

**DECLARACIÓN JURADA**

Yo, Guadalupe Rosyllen Díaz Rodríguez, identificada con DNI No. 73312851, de profesión abogada, con domicilio en Av Paseo de la Republica 8831 dpto 203 Urb. Los Proceres – Surco, en mi calidad de testigo, declaro bajo juramento lo siguiente:

Que, el día 06 de agosto de 2023, aproximadamente a horas 12:50 de la noche, me encontraba tratando de ingresar a la discoteca Armoni Club, ubicada en Pl. Butters 291, Barranco. Que, al tratar de ingresar al referido local, el personal de seguridad impidió el paso de mi amigo, Mario Guillermo Jofral Reyes Tello, de profesión abogado, señalando que no podía acceder a las instalaciones por encontrarse vistiendo un polo, en virtud de un "código de vestimenta" por la discoteca. Además, señalaron que solo "ayudaban" a algunas personas a entrar con polo (sea mediante un pago previo de 200 soles o porque eran "personas amigas") a las instalaciones del local, lo cual, resulta un acto evidente de discriminación directa.

Al respecto, cuando el señor Mario Reyes trató de hacerles ver razonable y amablemente al personal de seguridad que lo que estaban cometiendo era un acto de discriminación, lo cual no solo constituía una infracción administrativa sino también un delito penal, el personal de seguridad actuó de modo violento, iniciando los agravios con empujones e infiriéndole injurias verbales.

Posteriormente, Mario solicitó que le facilitaran el libro de reclamaciones, ante lo cual el personal de seguridad se lo negó, burlándose, señalando que no era consumidor del establecimiento, pues no había adquirido ningún producto. Prueba de ello es que, evidentemente, Mario no pudo dejar constancia de su reclamo en el libro de reclamaciones.

Cuando Mario les hizo ver que era un potencial consumidor a quienes se encontraban negándole ilegalmente el libro de reclamaciones pese a negarle el acceso al local comercial de manera injustificada, el personal le respondió nuevamente de manera agresiva, soez, insultándolo con calificativos como "gafo", "te voy a meter un puñete" y actuando de manera prepotente.

Que, declaro que las imágenes adjuntas corresponden al personal de seguridad, a las instalaciones y a los hechos que describo anteriormente.

Que, en todo este escenario, tanto mi persona como mis amigos, los señores Mario Guillermo Jofral Reyes Tello y André Vicente Saldarriaga Cáceres, no presentábamos ninguna alteración de la conciencia ni grado de ebriedad que determinará una justificación para que se nos impidiera el paso al establecimiento comercial.

58. A través del referido documento se advierte que la señora Guadalupe Rosyllen Díaz Rodríguez señaló que, el 6 de agosto de 2023, se encontraba tratando de ingresar a la discoteca Armoni Club (lugar donde ocurrieron los hechos cuestionados), siendo que aproximadamente a las 12:50 horas de la noche, el personal de seguridad impidió el ingreso de su amigo, el señor Reyes dado que se encontraba vistiendo un polo. Así también refirió que el personal de la Discoteca señaló que solo ayudaban a algunas personas a acceder mediante pago previo de S/ 200 o porque eran "personas amigas".
59. Si bien de la declaración jurada presentada por la señora Guadalupe Rosyllen Díaz Rodríguez, en su condición de amiga del señor Reyes, ratifica la narración de hechos expuestos por el denunciante, lo cierto es que dicho medio de prueba constituye una declaración de parte que no acredita la realización del hecho denunciado.
60. En este punto, es preciso tener cuenta que el artículo 38 del Código, si bien en su numeral 38.1 proscribire la discriminación a los consumidores, en su numeral 38.3 establece que de haber un trato diferente a los consumidores, este debe obedecer a causas objetivas y razonables, siendo que 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.



61. En ese sentido, de los medios probatorios aportados por el señor Reyes no se advierte documento alguno que permita corroborar la existencia del hecho denunciado a efectos de revertir la carga de la prueba sobre la Discoteca.
62. Por lo expuesto, en la medida que no quedó acreditado el hecho denunciado, corresponde declarar **infundado** este extremo de la denuncia por presunta infracción al artículo 38 del Código.

### **Sobre el deber de idoneidad**

63. El artículo 18 del Código<sup>7</sup> define a la idoneidad de los productos y servicios como la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a la naturaleza de los mismos, las condiciones acordadas, la publicidad e información transmitida, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso. Asimismo, el artículo 19 de la referida norma<sup>8</sup> establece la responsabilidad de los proveedores por la idoneidad y calidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado.
64. El supuesto de responsabilidad administrativa en la actuación del proveedor impone a este la carga de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del producto colocado en el mercado, sea porque actuó cumpliendo con las normas debidas o porque pudo acreditar la existencia de hechos ajenos que lo eximen de responsabilidad. Así, una vez acreditado el defecto por el consumidor, corresponde al proveedor acreditar que este no le es imputable.

### **Respecto a que el proveedor denunciado habría agredido física y verbalmente al denunciante**

65. En su escrito de denuncia, el señor Reyes señaló que la Discoteca lo agredió, mandando a una persona a empujarlo, quien además lo llamó gafo y le dijo “te crees abogado”.
66. En su defensa, la Discoteca señaló que no está probado dicha alegación.
67. Mediante Informe Final de Instrucción, la Secretaría Técnica recomendó declarar infundado el presente extremo cuestionado, el cual no ha sido cuestionado por las partes.

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

**Artículo 18.- Idoneidad**

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

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

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

<sup>8</sup> **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

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

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

68. Considerando la base legal antes señalada en los artículos 104 del Código y numeral 173.2 del artículo 173 del TUO, la atribución de responsabilidad en la actuación de las partes del procedimiento se determina de la siguiente manera:
- **Acreditación del defecto**: corresponde al consumidor probar la existencia de un defecto en el bien o servicio; e,
  - **Imputación del defecto**: acreditado el defecto, corresponderá al proveedor demostrar que el defecto no le es imputable.
69. En ese sentido, le corresponde al señor Reyes acreditar que el personal de la Discoteca lo habría agredido física y verbalmente.
70. A efectos de acreditar el hecho cuestionado, el señor Reyes presentó en calidad de medio probatorio la declaración jurada de la señora Guadalupe Rossyllen Díaz Rodríguez.
71. A través del referido documento se advierte que la señora Guadalupe Rossyllen Díaz Rodríguez refirió que, el 6 de agosto de 2023, se encontraba tratando de ingresar a la discoteca Armoni Club (lugar donde ocurrieron los hechos cuestionados), siendo que aproximadamente a las 12:50 horas de la noche, el personal de seguridad impidió el ingreso de su amigo, el señor Reyes dado que se encontraba vistiendo un polo. Así también refirió que el personal de la Discoteca lo empujó y amenazó aduciendo que iba a golpearlo, llamándolo gafo.
72. Al respecto, si bien de la declaración jurada presentada por la señora Guadalupe Rossyllen Díaz Rodríguez, en su condición de amiga del señor Reyes, ratifica la narración de hechos expuestos por el denunciante, lo cierto es que dicho medio de prueba constituye una declaración de parte que no acredita la realización del hecho denunciado.
73. Por otro lado, el señor Reyes presentó en calidad de medio probatorio la siguiente fotografía, en la cual refiere que se advierte que el personal asume una posición burlesca e intimidante:



74. Al respecto, de la imagen presentada se observa a tres personas vestidas de negro, de las cuales el personal que se encuentra al centro (señalado en un círculo por el denunciante) está con los brazos cruzados, sin que se logre advertir que éste o alguno de ellos haya empujado o proferido frases que afecten verbalmente al señor Reyes.
75. En ese sentido, de lo medios probatorios aportados por el señor Reyes no se advierte documento alguno que permita corroborar la existencia de hecho denunciado a efectos de revertir la carga de la prueba sobre la Discoteca.
76. Por lo expuesto, en la medida que no quedó acreditado el hecho denunciado, corresponde declarar **infundado** este extremo de la denuncia por presunta infracción a los artículos 18 y 19 del Código.

### Sobre el deber de entregar el Libro de Reclamaciones

77. El artículo 152 del Código<sup>9</sup> establece el derecho de los consumidores de poder exigir la entrega del Libro de Reclamaciones para formular su queja o reclamo respecto de los productos o servicios ofertados.

<sup>9</sup> LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

#### Artículo 152.- 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 este le sea requerido. En los procedimientos sancionadores, el proveedor denunciado debe remitir la copia de la queja o reclamo correspondiente junto con sus descargos.

78. El señor Reyes manifestó que se acercó a solicitar el Libro de Reclamaciones; sin embargo, le dijeron que no tenía derecho a acceder a ello dado que no habría ingresado al local ni consumido.
79. En su defensa, la Discoteca refirió que no se le entregó el Libro de Reclamaciones en la medida que no había pagado para ingresar y no se había concretado la relación de consumo.
80. Mediante Informe Final de Instrucción, la Secretaría Técnica recomendó declarar fundado el presente extremo cuestionado, lo cual no ha sido cuestionado por las partes.
81. Respecto a la definición de relación de consumo, el artículo IV del Código la define como la *“relación por la cual un consumidor adquiere un producto o contrata un servicio con un proveedor a cambio de una contraprestación económica. Esto sin perjuicio de los supuestos contemplados en el Artículo III”*.
82. Por su parte, el artículo III del Código señala que dentro del ámbito de aplicación del Código se *“protege al consumidor, se encuentre directa o indirectamente expuesto o comprendido por una relación de consumo o en una etapa preliminar a esta”; “aplican a las relaciones de consumo que se celebran en el territorio nacional o cuando sus efectos se producen en este” y, “las operaciones a título gratuito cuando tengan un propósito comercial dirigido a motivar o fomentar el consumo”*.
83. En ese sentido, la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Indecopi a través de sus lineamientos<sup>10</sup> ha referido lo siguiente<sup>11</sup>:

*“El ámbito de aplicación del Código no se encuentra restringido exclusivamente a los compradores o contratantes de un producto o servicio, pues una persona puede entrar en contacto con dichas prestaciones sin que exista una relación contractual con el proveedor.*

(...)

*Así, la relación de consumo no consiste solamente en una relación formal directa, es decir, no es un mero acto traslativo de “cosa-precio” o “servicio-precio”, sino que va más allá de la prestación principalmente ofertada, incorporando todos aquellos servicios complementarios que posicionan a un proveedor en el mercado, distinguiéndolo de sus demás competidores y que en última instancia definen la elección del consumidor a su favor.*

*De este modo, un ciudadano que acudió a un centro comercial y fue retenido de manera indebida califica como consumidor, ya que a pesar de que no concretó compra alguna, se vio expuesto a las prácticas comerciales del proveedor para la venta de sus productos.”*

84. En el presente caso, la Discoteca señaló que no se concretó la relación de consumo en la medida que el señor Reyes no había realizado pago alguno para ingresar ni realizado consumo; sin embargo, en su escrito de denuncia refirió que éste había enviado una lista para poder acceder a sus instalaciones.
85. En ese sentido, si bien el señor Reyes no había realizado pago alguno para acceder, sí había enviado una lista para poder ingresar que si bien pudo haber sido a título

<sup>10</sup> Ver: [https://www.indecopi.gob.pe/documents/51084/126949/Lineamientos\\_Proteccion\\_Consumidor\\_2022/323fd855-95e6-7669-7c3f-061fa7e48158](https://www.indecopi.gob.pe/documents/51084/126949/Lineamientos_Proteccion_Consumidor_2022/323fd855-95e6-7669-7c3f-061fa7e48158)

<sup>11</sup> Ver: Resolución N° 0342-2014/SPC-INDECOPI

gratuito tuvo como propósito comercial motivar o fomentar el consumo dentro de las instalaciones.

86. En ese sentido, contrariamente a lo señalado por la Discoteca, el señor Reyes estaba inmerso en una relación de consumo, por lo que se encontraba amparado por la aplicación del Código, el cual en su artículo 152 establece el derecho de los consumidores de poder exigir la entrega del Libro de Reclamaciones para formular su queja o reclamo respecto de los productos o servicios ofertados.
87. En esa línea de ideas, en la medida que del desarrollo del presente acápite se ha verificado que la Discoteca no brindó el Libro de Reclamaciones al señor Reyes pese a que éste tenía el derecho a acceder al referido documento al encontrarse inmerso en una relación de consumo, corresponde declarar **fundado** este extremo de la denuncia por infracción al artículo 152 del Código.

### Sobre las medidas correctivas

88. Los artículos 114, 115 y 116 del Código<sup>12</sup> establecen la facultad que tiene la Comisión para, actuar de oficio o a pedido de parte, adoptar las medidas correctivas que tengan por finalidad resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior, así como, revertir los efectos que la conducta infractora hubiera ocasionado o evitar que ésta se produzca nuevamente en el futuro.
89. Al respecto, el artículo 115 del Código dispone que las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior. En caso el órgano resolutorio dicte una o varias medidas correctivas, debe considerar lo acordado por las partes durante la relación de consumo.
90. Por otro lado, el artículo 116 del Código, dispone que, 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.
91. Mediante Resolución N° 1 del 28 de setiembre de 2023, la Secretaría Técnica informó a las partes que, la Comisión podría ordenar medidas correctivas de acuerdo con el artículo 114 del Código<sup>13</sup>, según lo siguiente:

<sup>12</sup> **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

**Artículo 114.- Medidas correctivas**

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

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

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

**Artículo 115.- Medidas correctivas reparadoras**

115.1 Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior (...)

**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 (...)

<sup>13</sup> **LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

**Artículo 114.- Medidas correctivas**

*“Informar a las partes que el artículo 110 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor<sup>9</sup> faculta a la Comisión a calificar las infracciones de la referida norma como leves, graves o muy graves e imponer sanciones que van desde una amonestación hasta una multa por un máximo de 450 Unidades Impositivas Tributarias, sin perjuicio de las medidas correctivas, reparadoras y complementarias, que puedan ordenarse de acuerdo a lo estipulado en el artículo 114, 115 y 116 de la referida norma<sup>10</sup>.”*

*Asimismo, se considera circunstancias atenuantes para la graduación de la sanción, el allanamiento de la denuncia o el reconocimiento de las pretensiones en ella contenidas, de acuerdo al artículo 112 del Código<sup>11</sup>”.*

92. En el presente procedimiento quedó acreditado que la Discoteca no permitió acceder al señor Reyes de manera injustificada a sus instalaciones y no le brindó el Libro de Reclamaciones.
93. Sobre el particular, es importante indicar que la medida correctiva deberá estar destinada a revertir -o de ser el caso prevenir- los daños ocasionados por dicha conducta.
94. En su denuncia, el señor Reyes solicitó como medidas correctivas: (i) el pago de una suma de dinero a efectos de mitigar los gastos incurridos por la angustia y vulneración de su dignidad; (ii) clausura temporal del establecimiento; y, (iii) capacitar a su personal en la prevención de discriminación de consumo.
95. Respecto de lo solicitado en el numeral (i) informar al señor Reyes que de acuerdo con el numeral 7 del artículo 115 del Código<sup>14</sup> las medidas correctivas reparadoras son dirigidas a resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas originadas por la infracción que se busca corregir y no tienen naturaleza indemnizatoria; son dictadas sin perjuicio de la indemnización por los daños y perjuicios que el consumidor pueda solicitar en vía judicial o arbitral correspondiente. En ese sentido, corresponde denegar la medida correctiva solicitada, en tanto, lo solicitado devendría en un concepto indemnizatorio, siendo que este Colegiado no se encuentra facultado a reconocer el referido concepto.
96. Sobre lo solicitado en el numeral (ii) informar al señor Reyes que dicho requerimiento no tiene finalidad reparadora de las conductas declaradas fundadas por lo que corresponde denegarlo.

---

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..

<sup>14</sup> **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. MODIFICADO MEDIANTE DECRETO LEGISLATIVO 1308. Artículo 115. Medidas correctivas reparadoras.** 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 infractor 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. (El subrayado es nuestro)



97. En atención al requerimiento del numeral (iii) informar al señor Reyes que, de acuerdo a lo establecido en el artículo 114 y al artículo 115 del Código<sup>15</sup>, corresponde ordenar como medida correctiva que, en un plazo máximo de quince (15) días hábiles contado desde la notificación de la presente resolución, cumpla con capacitar a su personal respecto a la atención adecuada, objetiva y justificada en el acceso a sus instalaciones.
98. Así también, corresponde ordenar como medida correctiva de oficio que, en un plazo máximo de quince (15) días hábiles contado desde la notificación de la presente resolución, cumpla con capacitar a su personal respecto a la entrega del Libro de Reclamaciones y colocar en un lugar visible del ingreso principal, un cartel con el siguiente mensaje: ***“En este local y en todo el distrito de Barranco está prohibida la discriminación”***, conforme al Anexo 1 de la presente resolución.
99. La Discoteca deberá acreditar el cumplimiento de lo dispuesto en la presente resolución, ante este Órgano Resolutivo, en el plazo máximo de cinco (5) días, contado a partir del vencimiento de los plazos otorgados en el párrafo precedente, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117 del Código<sup>16</sup>.

### **Sobre la graduación de la sanción**

100. Habiéndose verificado la existencia de una infracción administrativa, corresponde determinar a continuación la sanción a imponer. Para proceder a su graduación, deben aplicarse de manera preferente los criterios previstos en el Código, y de manera supletoria los criterios contemplados en el TUO.
101. 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 otros<sup>17</sup>.

<sup>15</sup> **LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

**Artículo 115.- Medidas correctivas reparadoras.**

115.1 Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior. En caso el órgano resolutivo dicte una o varias medidas correctivas, debe considerar lo acordado por las partes durante la relación de consumo. Las medidas correctivas reparadoras pueden consistir en ordenar al proveedor infractor lo siguiente: (...)

f. 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.

<sup>16</sup> **LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

**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 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 Indecopi puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de doscientas (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.

<sup>17</sup> **LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**

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

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

1. El beneficio ilícito esperado u obtenido por la realización de la infracción.
2. La probabilidad de detección de la infracción.
3. El daño resultante de la infracción.
4. Los efectos que la conducta infractora pueda haber generado en el mercado.

102. Por lo expuesto, para imponer la 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.
103. Es pertinente indicar, que de acuerdo con lo establecido en el artículo 110 del Código, la Comisión tiene la facultad de imponer sanciones por infracciones administrativas, considerándose desde amonestación hasta una multa de 450 Unidades Impositivas Tributarias (en adelante, UIT).
104. Por Decreto Supremo N° 032-2021-PCM se aprobó la graduación, metodología y factores para la determinación de las multas que impongan los órganos resolutores del Indecopi respecto de las infracciones sancionables en el ámbito de su competencia (en adelante, el Decreto Supremo), estableciéndose los parámetros para que los Órganos Resolutivos del Indecopi gradúen la sanción a imponer a los administrados, según al siguiente detalle:
105. El inciso a) del Capítulo I del Anexo del Decreto Supremo dispone la metodología para la estimación de la multa base, considerando los siguientes tres (3) tipos de aproximaciones:
- (i) Método basado en valores preestablecidos;
  - (ii) Método basado en un porcentaje de las ventas del producto o servicio afectado;
  - (iii) Método *ad hoc*.
106. En el cuadro 1 del Decreto Supremo se establece que las Comisiones de Protección al Consumidor podrán utilizar el “método basado en valores preestablecidos” y el “método Ad hoc”.
107. Asimismo, en la referida norma se dispone que se deben elegir el “Método basado en valores preestablecidos” siempre que se cumplan la totalidad de las siguientes tres características dentro de una infracción:
1. Se desarrolló por un período menor a dos años.
  2. No dañó ni puso en riesgo la vida y/o salud de las personas.
  3. Tuvo un alcance geográfico menor al nivel nacional.
108. El método basado en valores preestablecidos dispone que los niveles de afectación son determinados de acuerdo con el tipo de infracción asociada a cada caso en particular, considerando el detalle del Cuadro 16.
109. En el referido Decreto Supremo se estableció los parámetros para que los Órganos Resolutivos del Indecopi gradúen la sanción a imponer a los administrados, según al siguiente detalle:
- a. Se estableció la siguiente fórmula para el cálculo de la multa preliminar:
- 
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, considere adecuado adoptar la Comisión.  
(...)

$$M = m \times F$$

M = Multa preliminar

m = multa base

F = Circunstancias agravantes y atenuantes

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

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

m = Multa base

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

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

- c. La valoración de las circunstancias agravantes y atenuantes pueden incrementar (agravar) o reducir (atenuar) el monto de la multa base. Dichos valores son establecidos en el Cuadro 2 del Anexo del Decreto Supremo<sup>18</sup>. Para esto, se debe sumar todos los porcentajes ( $f_i$ ) y se le agrega la unidad (o 100%):

$$F = 1 + (f_1 + f_2 + f_3 \dots f_n) = 1 + \sum_i^n f_i = 1f_i$$

F = Circunstancias agravantes y atenuantes

$\sum_i^n$  = Sumatoria de los porcentajes asignados por el Decreto Supremo a cada circunstancia

1f<sub>i</sub> = Resultado de la sumatoria

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

18

**DECRETO SUPREMO N° 032-2021-PCM, DECRETO SUPREMO QUE APRUEBA LA GRADUACIÓN, METODOLOGÍA Y FACTORES PARA LA DETERMINACIÓN DE LAS MULTAS QUE IMPONGAN LOS ÓRGANOS RESOLUTIVOS DEL INDECOPI RESPECTO DE LAS INFRACCIONES SANCIONABLES EN EL ÁMBITO DE SUS COMPETENCIAS**

**ANEXO**

**B. Valoración de circunstancias atenuantes y agravantes (F)**

(...)

Cabe mencionar que las circunstancias atenuantes pueden reducir la multa base hasta en un 50% y que las circunstancias agravantes pueden incrementarla hasta en un 100%.

En caso el OR determine que el hecho infractor presenta algunas de las circunstancias agravantes o atenuantes que figuran en el Cuadro 2, debe considerar los valores señalados en dicho cuadro, en tanto sean compatibles con su marco legal especial. Por ende, pueden existir casos en los que el marco normativo establece circunstancias atenuantes o agravantes específicas y sus respectivos valores de reducción o incremento, en cuyo caso prima lo indicado en dicho marco normativo en consideración de su respectiva jerarquía, pero tratando de conciliar en lo posible dicho criterio con el presente Decreto Supremo.

Cabe señalar que los OR pueden considerar otras circunstancias atenuantes o agravantes adicionales a las que se presentan en el Cuadro 2, siempre que sean pertinentes de acuerdo con las características de cada caso en particular y en la medida que su marco legal especial se lo permita.



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

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

**Respecto a que el proveedor denunciado incurrió en un trato injustificado ilícito cuando no permitió acceder al denunciante a las instalaciones de su discoteca ubicada en Plaza Butters 291 A**

111. En el presente caso, se determinó la responsabilidad de la Discoteca por infringir lo dispuesto en el artículo 38 del Código, en tanto quedó acreditado que no permitió al denunciante ingresar a sus instalaciones de manera injustificada.

112. Al respecto, la referida infracción se encuentra establecida en el Cuadro 16, cuyo nivel de acuerdo con el cuadro es **Muy alta**:

**Cuadro 16**  
OPS, CPC y SPC- PERÚ: TIPO DE AFECTACIÓN, SEGÚN TIPO DE INFRACCIÓN

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

**a) Sobre el tamaño del infractor**

113. De la revisión del expediente, se advierte que la Discoteca no presentó su volumen de ventas; sin embargo, de las pruebas obtenidas por la Secretaría Técnica, se ha podido constatar que el tamaño corresponde al de **microempresa**<sup>19</sup>.

**b) Determinación del factor  $k_{ij}$  de la multa base (m):**

114. Tomando en cuenta lo antes descrito, el valor establecido de  $k_{ij}$  en función a la afectación producida por la infracción (**Muy alta**) y al tamaño de la infractora (**micro empresa**), equivale a 8,86 UIT, conforme a lo descrito en el cuadro 19 del Decreto Supremo:

<sup>19</sup> Conforme al Padrón de la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria del ejercicio 2022.

Tipo de afectación	Tamaño del infractor			
	Micro empresa o persona natural	Pequeña empresa	Mediana empresa	Gran Empresa
Muy baja	1,04	1,72	2,73	4,34
Baja	2,01	3,19	4,96	6,89
Moderada	3,21	6,18	9,62	11,60
Alta	5,16	15,99	18,57	22,97
Muy alta	8,86	33,26	36,90	41,55

c) **Determinación del factor  $D_t$  de la multa base ( $m$ ):**

115. En relación con la duración de la conducta infractora, corresponde a una infracción administrativa instantánea, la cual equivale a 1,0 de acuerdo con el Cuadro 23 del Decreto Supremo:

**Cuadro 23**  
FACTOR DE GRADUACIÓN POR EL PERÍODO DE DURACIÓN  
DEL HECHO INFRACTOR, SEGÚN MESES

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

d) **Sobre la multa base**

116. De acuerdo con lo expuesto, la Multa Base ( $m$ ) asciende a **8,86 UIT**.

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

$$m = 8,86 \times 1,0$$

$$m = 8,86 \text{ UIT}$$

e) **Sobre la aplicación de circunstancias agravantes o atenuantes**

**Sobre la conducta que generó riesgo**

117. De acuerdo con el numeral 3 del segundo párrafo del artículo 112 del Código, se considera como circunstancia agravante que el proveedor denunciado haya puesto en riesgo la salud o la seguridad de los consumidores.

118. En el presente caso, se ha verificado que la conducta realizada por la Discoteca como consecuencia de la restricción no aplicada de manera equitativa a todos los concurrentes puso en riesgo la salud emocional del señor Reyes.
119. De acuerdo a lo dispuesto en el Cuadro 2 del Decreto Supremo N° 032-2021-PCM, se fijó un valor de 30%, conforme a lo detallado:

<i>f<sub>4</sub>: Cuando la conducta infractora haya puesto en riesgo u ocasionado daño a la salud, la vida o la seguridad de personas.<sup>11</sup></i>	
1. La conducta no puso en riesgo ni generó daños.	0%
2. La conducta generó riesgo.	30%
3. La conducta ocasionó daños.	75%

120. Tomando en cuenta los valores antes descritos, la multa ( $M$ ) que corresponde imponer a la Discoteca es la siguiente:

$$\begin{aligned}M &= m \times F \\M &= 8,86 \text{ UIT} \times 30\% \\M &= 11,51 \text{ UIT}\end{aligned}$$

#### **Sobre otras conductas que son consideradas como agravantes**

121. El Decreto Supremo N° 032-2021-PCM señala que los órganos resolutivos pueden considerar otras circunstancias atenuantes o agravantes adicionales a las que se presentan en el Cuadro 2, siempre que sean pertinentes de acuerdo con las características de cada caso en particular y en la medida que su marco legal especial se lo permita.
122. Al respecto, el artículo 112 del Código señala que se consideran como agravantes especiales “*Otras circunstancias de características o efectos equivalentes a las anteriormente mencionadas, dependiendo de cada caso particular*”.
123. En el presente caso, la conducta infractora se asocia a la afectación del derecho a la igualdad los cuales son los fines supremos de la sociedad y el Estado. En las prácticas discriminatorias, la afectación a los derechos fundamentales del ciudadano reviste un menoscabo a la propia identidad de la persona; pues resalta la diferencia en el estilo de vida que posee, haciéndosele sentir que no pertenece a la propia sociedad, al grupo regular de los consumidores que libremente pueden acceder a los bienes y servicios que ofrecen los proveedores al mercado. Por ello, la sanción a aplicar debe buscar desincentivar la conducta infractora de discriminación en el consumo.
124. Tomando en cuenta los valores antes descritos, la multa ( $M$ ) que corresponde imponer a la Discoteca es la siguiente:

$$\begin{aligned}M &= m \times F \\M &= 11,51 \text{ UIT} \times 50\% \\M &= 17,25 \text{ UIT}\end{aligned}$$

125. Finalmente, en el presente caso no corresponde realizar ningún ajuste en función de los límites máximos establecidos por las normas en materia de Protección al Consumidor.
126. Por lo expuesto, corresponde imponer a la Discoteca una multa final ascendente a **17,25 UIT**.

**Respecto a que el proveedor denunciado no entregó el Libro de Reclamaciones al señor Reyes**

127. El Decreto Supremo N° 032-2021-PCM establece que los Órganos Resolutivos que investigan y resuelven infracciones relativas al Reglamento de Libro de Reclamaciones y sus modificatorias, estiman la Multa Base (m) en función a un método propio basado en valores preestablecidos, conforme se detalla en dicha norma.
128. En ese sentido, de acuerdo con el inciso A.1 del literal A del Capítulo II del referido Decreto Supremo establece la siguiente metodología para el cálculo de la multa base por infracciones al Reglamento de Libro de Reclamaciones:

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

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

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

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

- (iv) El factor  $FCi$  es calculado bajo la siguiente fórmula:

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

Dónde:

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

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

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

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

FC0: Cociente de la multa más baja y la multa más alta del respectivo rango.

A0: Cociente entre la facturación de la empresa más pequeña dentro de su rango y la facturación de la empresa más grande de su respectivo rango.

129. Finalmente, debe señalarse que la Oficina de Estudios Económicos del Indecopi ha implementado el aplicativo “**Calculadora de Multas**” el cual determina el valor de la multa a imponerse de acuerdo con la metodología provista por el Decreto Supremo.
130. En atención a lo expuesto, corresponde la siguiente sanción, aplicando los criterios de graduación señalados:
131. De acuerdo con el Decreto Supremo N° 032-2021-PCM, la infracción cometida por el proveedor denunciado, referida a no poner inmediatamente a disposición y/o de manera accesible al consumidor el Libro de Reclamaciones, es de tipo B:

3	No poner inmediatamente a disposición y/o de manera accesible al consumidor, el Libro de Reclamaciones	B
---	--	---

132. El Decreto Supremo N° 032-2021-PCM establece que para realizar el cálculo de la multa los rangos de facturación deben considerarse en función de las ventas o ingresos percibidos por el infractor del año en el que se cometió la infracción (en caso de tratarse de un ejercicio concluido), o en su defecto, el del inmediato anterior.
133. De la revisión del expediente, se advierte que la Discoteca no presentó su volumen de ventas correspondiente al año en el que se cometió el hecho cuestionado, ello en caso de tratarse de un ejercicio fiscal concluido, o en su defecto, los documentos (contables, tributarios o declaración jurada) que correspondan al ejercicio fiscal inmediato anterior.
134. Sin embargo, de las pruebas obtenidas por la Secretaría Técnica, se ha podido constatar que el tamaño de la Discoteca corresponde al de **microempresa**<sup>20</sup>.
135. Al respecto, el Cuadro 4 denominado Tabla de multa referencial por tamaño del infractor, según tipo de infracción (UIT), establece el rango de multa referencial:

<sup>20</sup> Conforme al Padrón de la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria del ejercicio 2022.



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

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

136. En ese sentido, tomando como referencia que la Discoteca es una microempresa y que el tipo de infracción es B, corresponde sancionarla con una multa ascendente entre 0,5 UIT hasta 1 UIT. En esa línea de ideas, teniendo en consideración que el proveedor denunciado se negó entregarle el Libro de Reclamaciones al señor Reyes pese a que ésta se lo solicitó, conforme es reconocido por el proveedor denunciado, corresponde sancionar al proveedor con 1 UIT.
137. En atención a lo expuesto, corresponde sancionar a la Discoteca con una multa de 1 UIT.

#### MULTA TOTAL

138. Por lo expuesto corresponde sancionar a la Discoteca con una multa ascendente a:

	HECHO INFRACTOR	MULTA
1	El proveedor denunciado incurrió en un trato injustificado ilícito cuando no permitió acceder al denunciante a las instalaciones de su discoteca ubicada en Plaza Butters 291 A.	17,25 UIT
2	El proveedor denunciado no entregó el Libro de Reclamaciones al señor Reyes	1 UIT
	<b>MULTA TOTAL</b>	<b>18,25 UIT</b>

#### De las costas y costos del procedimiento

139. El artículo 7 del Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI<sup>21</sup>, dispone que es potestad de la Comisión ordenar el pago de los costos y costas en que hubiera incurrido la denunciante o el INDECOPI.
140. En la medida que ha quedado acreditado la infracción cometida por la Discoteca, corresponde ordenarle el pago de las costas y costos del procedimiento. En

<sup>21</sup> **DECRETO LEGISLATIVO 807. LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI**  
**Artículo 7.-** En cualquier procedimiento contencioso seguido ante el Indecopi, la Comisión u Oficina competente, además de imponer la sanción que corresponda, podrá ordenar que el infractor asuma el pago de las costas y costos del proceso en que haya incurrido el denunciante o el Indecopi. En caso de incumplimiento de la orden de pago de costas y costos del proceso, cualquier Comisión u Oficina del Indecopi podrá aplicar las multas previstas en el inciso b) del artículo 38 del Decreto Legislativo N° 716.



consecuencia, el proveedor denunciado deberá cumplir en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, contados a partir del día siguiente de notificada la presente Resolución, con pagar a la parte denunciante las costas del procedimiento, que a la fecha ascienden a S/ 36,00.

141. Sin perjuicio de ello y, de considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, la parte denunciante podrá solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de costas y costos.

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

142. El artículo 119 del Código establece que el Indecopi lleva un registro de infracciones y sanciones a las disposiciones de la referida norma con la finalidad de contribuir a la transparencia de las transacciones entre proveedores y consumidores y orientar a estos en la toma de sus decisiones de consumo. Los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados por el lapso de cuatro (4) años contados a partir de la fecha de dicha resolución<sup>22</sup>.
143. En razón a lo expuesto, al haberse verificado la infracción cometida por la Discoteca, corresponde ordenar su inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

### **Sobre la remisión de copia de la presente resolución a la Municipalidad de Barranco**

144. En la medida que la conducta materia de controversia versa sobre un acto de discriminación acontecido en una discoteca ubicada en el distrito de Barranco, corresponde remitir copia de la presente resolución a la Municipalidad de Barranco, a efectos de que adopte las medidas correspondientes dentro del ámbito de su competencia.

### **SE RESUELVE:**

**PRIMERO:** Declarar **FUNDADA** la denuncia presentada por el señor **Mario Guillermo Jofral Reyes Tello** contra **Consortio Luxor S.A.C.** por infracción al artículo 38 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor en la medida que quedó acreditado que el proveedor denunciado incurrió en un trato injustificado ilícito cuando no permitió acceder al denunciante a las instalaciones de su discoteca ubicada en Plaza Butters 291 A, en el distrito de Barranco, aduciendo que este no contaba con camisa de conformidad con su código de vestimenta, dado que permitió el ingreso de otras personas en su misma situación.

<sup>22</sup>

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

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

La información del registro es de acceso público y gratuito.



**SEGUNDO:** Declarar **INFUNDADA** la denuncia presentada por el señor **Mario Guillermo Jofral Reyes Tello** contra **Consorcio Luxor S.A.C.** por presunta infracción al artículo 38 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor en la medida que no quedó acreditado que el proveedor denunciado pretendió cobrar al denunciante S/ 200,00 para que pueda acceder al establecimiento, pese a que a otras personas les exigía el pago de S/ 50,00 o accedían de forma gratuita.

**TERCERO:** Declarar **INFUNDADA** la denuncia presentada por el señor **Mario Guillermo Jofral Reyes Tello** contra **Consorcio Luxor S.A.C.** por presunta infracción a los artículos 18 y 19 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor en la medida que no quedó acreditado que el proveedor denunciado agredió física y verbalmente al denunciante.

**CUARTO:** Declarar **FUNDADA** la denuncia presentada por el señor **Mario Guillermo Jofral Reyes Tello** contra **Consorcio Luxor S.A.C.** por infracción al artículo 152 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor en la medida que quedó acreditado que el proveedor denunciado no entregó el Libro de Reclamaciones al denunciante.

**QUINTO:** Ordenar como medida correctiva a **Consorcio Luxor S.A.C.**, que en un plazo máximo de quince (15) días hábiles contado desde la notificación de la presente resolución, cumpla con capacitar a su personal respecto a la atención adecuada, objetiva y justificada en el acceso a sus instalaciones; y, respecto a la entrega del Libro de Reclamaciones. Así también, cumpla con colocar en un lugar visible del ingreso principal, un cartel con el siguiente mensaje: ***“En este local y en todo el distrito de Barranco está prohibida la discriminación”***, conforme al Anexo 1 de la presente resolución.

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

**SEXTO: IMPONER** a **Consorcio Luxor S.A.C.** una sanción de **18,25 UIT** de conformidad a lo siguiente:

	HECHO INFRACTOR	MULTA
1	El proveedor denunciado incurrió en un trato injustificado ilícito cuando no permitió acceder al denunciante a las instalaciones de su discoteca ubicada en Plaza Butters 291 A.	17,25 UIT
2	El proveedor denunciado no entregó el Libro de Reclamaciones al señor Reyes	1 UIT
	<b>MULTA TOTAL</b>	<b>18,25 UIT</b>

Dichas multas serán rebajadas en 25% si la parte denunciada 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<sup>23</sup>.

<sup>23</sup> **LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 113.- Cálculo y rebaja del monto de la multa**

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



**Consortio Luxor S.A.C.** deberá realizar el cumplimiento espontáneo de la multa antes impuesta, caso contrario, los actuados serán remitidos a la Subgerencia de Ejecución Coactiva (SGC) para los fines de ley, requerimiento que se realiza conforme a lo previsto en el numeral 3.3 de la Directiva N° 007-2018/DIR-COD-INDECOPI<sup>24</sup>.

**SÉTIMO:** Ordenar a **Consortio Luxor S.A.C.** que en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con pagar a la denunciante las costas ascendentes a S/ 36,00. Ello, sin perjuicio del derecho de la parte denunciante de solicitar la liquidación de las costas y costos una vez concluida la instancia administrativa.

**OCTAVO:** Disponer la inscripción de **Consortio Luxor 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<sup>25</sup> 119 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

**NOVENO:** Remitir copia de la presente resolución a la Municipalidad de Barranco a efectos de que adopte las medidas correspondientes dentro del ámbito de su competencia.

**DÉCIMO: INFORMAR** a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 38 del Decreto Legislativo N° 807, el único recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 es el de apelación<sup>26</sup>, 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 notificación<sup>27</sup>, ello de acuerdo a lo establecido en el artículo 218 del Texto Único

---

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

<sup>24</sup> **Directiva N° 007-2018/DIRCOD-INDECOPI.**

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

(...)

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

<sup>25</sup> **LEY N° 29751. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

**Artículo 119.- Registro de infracciones y sanciones**

El Indecopi lleva un registro de infracciones y sanciones a las disposiciones del presente Código con la finalidad de contribuir a la transparencia de las transacciones entre proveedores y consumidores y orientar a estos en la toma de sus decisiones de consumo. Los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados por el lapso de cuatro (4) años contados a partir de la fecha de dicha resolución. La información del registro es de acceso público y gratuito.

<sup>26</sup> **LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS MODIFICATORIAS. PRIMERA.- Modificación del artículo 38 del Decreto Legislativo núm. 807**

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

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

<sup>27</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS. Artículo 218. Recursos administrativos.** - 218.1 Los recursos administrativos son:



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
SEDE CEN  
EXPEDIENTE N° 1258-2023



Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS; caso contrario, la resolución quedará consentida<sup>28</sup>.

**Con la intervención de los Comisionados<sup>29</sup>: Sra. Karina Rocío Montes Tapia<sup>30</sup> Sr. Luis Alejandro Pacheco Zevallos, Sra. Eva Jesús Céspedes Correa y Sr. Jesús Edwin Maurate León.**

### **KARINA ROCÍO MONTES TAPIA** **Presidenta**

La presente **Resolución fue firmada de forma digital**, de conformidad con lo establecido en el artículo 3 del Reglamento de la Ley de Firmas y Certificados Digitales aprobado por Decreto Supremo 052-2008-PCM, como puede verificarse en el presente documento que se encuentra en formato PDF<sup>31</sup>.

(...)

b) Recurso de apelación

(...)

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

<sup>28</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS. Artículo 222.- Acto firme.** - Una vez vencidos los plazos para interponer los recursos administrativos se perderá el derecho a articularlos quedando firme el acto.

<sup>29</sup> De conformidad con lo establecido por el cuarto párrafo del artículo 38 del Reglamento de Organizaciones y Funciones del INDECOPI, en toda sesión se **levantará un acta** que contendrá **los acuerdos** que adopta la Comisión y en ella se dejará constancia de los **votos singulares**.

<sup>30</sup> De acuerdo con lo establecido por el quinto párrafo del artículo 38 del Reglamento de Organizaciones y Funciones del INDECOPI, las resoluciones que emiten las Comisiones **son suscritas únicamente por quien las preside**.

<sup>31</sup> **REGLAMENTO DE LA LEY DE FIRMAS Y CERTIFICADOS DIGITALES APROBADO POR DECRETO SUPREMO 052-2008-PCM**

**Artículo 3.- De la validez y eficacia de la firma digital**

La firma digital generada dentro de la Infraestructura Oficial de Firma Electrónica tiene la misma validez y eficacia jurídica que el uso de una firma manuscrita.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
SEDE CENTRAL  
EXPEDIENTE N° 1258-2023



## ANEXO 1

### ATENCIÓN

*En cumplimiento de lo dispuesto por el ordenamiento legal vigente y la Comisión de Protección al Consumidor del Indecopi, le informamos que **Consortio Luxor S.A.C.** no puede realizar conductas discriminatorias en su local comercial, tal es caso de descalificar al consumidor por razones de raza, sexo, condición económica, profesión, entre otros.*

*En este caso en particular, la Comisión ha ordenado colocar en un lugar visible del ingreso principal, un cartel con el siguiente mensaje:*

***“En este local y en todo el distrito de Barranco está prohibida la discriminación”***

*Cualquier consulta o reclamo le solicitamos dirigirse a la Administración del local, de no ser atendido podrá acudir al INDECOPI al 224-7800*

