



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor
RESOLUCIÓN 1323-2022/SPC-INDECOPI



EXPEDIENTE 0010-2020/CC2

PROCEDENCIA : COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR – SEDE LIMA SUR N° 2
PROCEDIMIENTO : DE PARTE
DENUNCIANTES : DIEGO ANDRÉ ESTRADA MEDINA
GONZALO DANIEL CÁCERES BARTRA
DENUNCIADA : TRANSPORTES EL PINO S.A.C.
MATERIA : GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN
ACTIVIDAD : OTRAS ACTIVIDADES DE TRANSPORTE POR VÍA TERRESTRE

SUMILLA: *Se confirma la resolución venida en grado que sancionó a Transportes El Pino S.A.C. con una multa de 10 UIT por infracción del artículo 38° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.*

SANCIÓN: 10 UIT

Lima, 28 de junio de 2022

ANTECEDENTES

1. El 7 de enero de 2020, complementado el 7 de febrero del mismo año, los señores Diego André Estrada Medina y Gonzalo Daniel Cáceres Bartra (en adelante, los señores Estrada y Cáceres) denunciaron a Transportes El Pino S.A.C.¹ (en adelante, Tepsa) ante la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2 (en adelante, la Comisión) por presunta infracción del artículo 38° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código).
2. Mediante Resolución 1788-2020/CC2 del 17 de diciembre de 2020, la Comisión -entre otros puntos- declaró fundada la denuncia interpuesta por los señores Estrada y Cáceres contra Tepsa por infracción del artículo 38° del Código, en tanto quedó acreditado que la denunciada discriminó a los denunciados por su orientación sexual durante su viaje con destino a Máncora. Asimismo, dicho órgano resolutorio impuso una multa de 3 UIT al proveedor.
3. Ante el recurso de apelación interpuesto por ambas partes del procedimiento, mediante Resolución 1571-2021/SPC-INDECOPI de 12 de julio de 2021, la Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante, la Sala) emitió el siguiente pronunciamiento:

¹ Identificada con RUC 20192393818 y con domicilio fiscal ubicado en Jr. Callao 943, Ica - Nasca - Nasca.



- (i) Confirmó la Resolución 1788-2020/CC2 que declaró fundada la denuncia interpuesta por los señores Estrada y Cáceres contra Tepsa por infracción del artículo 38° del Código, en tanto quedó acreditado que la denunciada discriminó a los denunciantes por su orientación sexual durante su viaje con destino a Máncora;
- (ii) confirmó la Resolución 1788-2020/CC2, en el extremo que ordenó a Tepsa que, en el plazo de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la resolución, cumpla con brindar una capacitación a su personal, a fin de que se tome conciencia y cesen las prácticas discriminatorias en contra de sus pasajeros;
- (iii) ordenó a Tepsa, en calidad de medidas correctivas complementarias y reparadoras, que en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles de notificada la presente resolución, cumpla con:
 - a. Colocar de forma permanente un cartel en un lugar visible y fácilmente accesible de sus establecimientos abiertos al público, así como en sus unidades vehiculares, con el siguiente mensaje: *“En este establecimiento está prohibido discriminar a cualquier consumidor por motivos de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica, discapacidad, orientación sexual, identidad de género, edad o cualquier otra índole, pues ello constituye una infracción a la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. Si una persona advierte que este establecimiento incumple dicha prohibición, tiene derecho a formular el reclamo correspondiente, así como a denunciar este hecho ante el Indecopi.”* Se precisa que el cartel deberá tener un tamaño mínimo de una hoja A4 y cada una de las letras del mensaje deberán tener un tamaño mínimo de 0.5 x 0.5 centímetros; y,
 - b. realizar una publicación con el texto antes mencionado en sus redes sociales y página web; y,
 - c. dirigir una carta de disculpas a los señores Estrada y Cáceres por los hechos ocurridos el 13 de agosto de 2019, la misma que debía ser publicada a través de sus redes sociales y página web;
- (iv) declaró improcedente el recurso de apelación interpuesto por los señores Estrada y Cáceres contra la Resolución 1788-2020/CC2, en el extremo que cuestionaron la sanción impuesta a la denunciada por infracción del artículo 38° del Código. Ello, en tanto la determinación de la magnitud de una infracción era un presupuesto para la aplicación de la potestad punitiva del Estado, la cual respondía a la defensa y tutela del interés público, asignada exclusivamente a la Administración, con lo cual, la parte denunciante carecía de legitimidad para cuestionar la sanción impuesta por la autoridad a su contraparte;
- (v) declaró la nulidad parcial de la Resolución 1788-2020/CC2, en el extremo que sancionó a Tepsa con una multa de 3 UIT por infracción



- del artículo 38° del Código En ese sentido, dispuso que la Comisión emita un nuevo pronunciamiento sobre la sanción aplicable a Tepsa, fundamentando debidamente la graduación de la sanción a imponer;
- (vi) revocó la Resolución 1788-2020/CC2, en el extremo que ordenó a Tepsa reembolsar el monto de S/ 36,00 por concepto de costas a favor de los denunciante; y, en consecuencia, ordenó que reembolse el monto total de S/ 72,00 a favor de estos; y,
 - (vii) confirmó la Resolución 1788-2020/CC2, en el extremo que dispuso la inscripción de Tepsa en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi por la infracción verificada.
4. El 6 de agosto de 2021, Tepsa presentó un escrito, mediante el cual comunicó que efectuó el pago de las costas a favor de los denunciante.
 5. El 25 de agosto de 2021, Tepsa presentó un escrito, señalando haber cumplido con las medidas correctivas ordenadas por la Autoridad Administrativa.
 6. El 15 de octubre de 2021, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2 (en adelante, la Secretaría Técnica de la Comisión) emitió el Informe Final de Instrucción del procedimiento, recomendando a la Comisión sancionar con una multa de 3 UIT a Tepsa.
 7. Mediante Resolución 0195-2022/CC2 del 1 de febrero de 2022, la Comisión sancionó a Tepsa con una multa de 10 UIT por infracción del artículo 38° del Código.
 8. El 25 de febrero de 2022, Tepsa apeló la Resolución 0195-2022/CC2, señalando lo siguiente:
 - (i) No había sido válidamente notificada con el Informe Final de Instrucción que sustentaba la Resolución 0195-2022/CC2, pues no había recibido ningún documento a los correos electrónicos autorizados por su representada (["vanessa.lira@estudioquzman.com"](mailto:vanessa.lira@estudioquzman.com) y ["legal@tepsa.com.pe"](mailto:legal@tepsa.com.pe));
 - (ii) respecto al daño causado, la Comisión no había tomado en cuenta que su representada cumplió con todas las medidas correctivas ordenadas, las cuales habían corregido y reducido la afectación del hecho infractor;
 - (iii) la probabilidad de detección era alta, ya que en el caso en concreto los denunciante se comunicaron con diversas entidades públicas a través de redes sociales y por teléfono para denunciar la infracción desde el momento en que esta sucedió; y,
 - (iv) respecto de los efectos nocivos en el mercado, estos no se configuraron, toda vez que la denuncia pública en redes sociales y la



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor
RESOLUCIÓN 1323-2022/SPC-INDECOPI



EXPEDIENTE 0010-2020/CC2

decisión adoptada administrativamente demostraron que cualquier persona que sentía vulnerados sus derechos podía ser atendida por las autoridades competentes.

ANÁLISIS

Cuestión previa:

9. Tal como se detalló en los antecedentes de la presente resolución, en su recurso de apelación, Tepsa alegó que no había sido válidamente notificada con el Informe Final de Instrucción que sustentaba la Resolución 0195-2022/CC2, pues no había recibido ningún documento a los correos electrónicos autorizados por su representada (["vanessa.lira@estudioguzman.com"](mailto:vanessa.lira@estudioguzman.com) y ["legal@tepsa.com.pe"](mailto:legal@tepsa.com.pe)).
10. Al respecto, de la revisión del expediente, se aprecia la cédula de notificación de fecha 18 de octubre de 2021, mediante la cual la Secretaría Técnica de la Comisión trasladó el Informe Final de Instrucción a Tepsa, tal como se aprecia a continuación:

CÉDULA DE NOTIFICACIÓN	
Lima, 18 de octubre de 2021	Expediente N° 0010-2020/CC2
PARA LA BÚSQUEDA RÁPIDA DE SU EXPEDIENTE USE EL SIGUIENTE CÓDIGO: 21195053	
Señor(es) TRANSPORTES EL PINO S.A.C. CORREO-E VANESSA.LIRA@ESTUDIOGUZMAN.COM; LEGAL@TEPSA.COM.PE <u>LIMA, LIMA, LIMA CERCADO.-</u>	
De mi consideración:	
Sírvanse encontrar adjunto a la presente copia del Informe Final de Instrucción de fecha 15 de octubre de 2021, emitido por la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 de INDECOPI.	
Atentamente,	
EDWIN ALDANA RAMOS Secretario Técnico Comisión de Protección al Consumidor N° 2	

11. Adicionalmente, obra en el expediente la constancia de notificación de dicha cédula a los correos electrónicos (["vanessa.lira@estudioguzman.com"](mailto:vanessa.lira@estudioguzman.com) y ["legal@tepsa.com.pe"](mailto:legal@tepsa.com.pe) el 18 de octubre de 2021, como se observa en la siguiente imagen:



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor
RESOLUCIÓN 1323-2022/SPC-INDECOPI



EXPEDIENTE 0010-2020/CC2

SIR - ALERTA DE NOTIFICACION

notificaciones_cc2@indecopi.gob.pe <notificaciones_cc2@indecopi.gob.pe>
Lun 18/10/2021 15:55
Para: VANESSA.LIRA@ESTUDIOGUZMAN.COM <VANESSA.LIRA@ESTUDIOGUZMAN.COM>; LEGAL@TEPSA.COM.PE <LEGAL@TEPSA.COM.PE>

 Servicios en Línea

ALERTA DE NOTIFICACIÓN

Usted ha recibido una notificación electrónica en su bandeja de correo

DATOS DE LA NOTIFICACIÓN

Expediente de origen : 0010-2020/CC2
Ingreso : 0001-2021/CC2-REINGRESO
Dirección electrónica : VANESSA.LIRA@ESTUDIOGUZMAN.COM;
LEGAL@TEPSA.COM.PE
Acto notificado : Nro.JFI
Órgano que emite : SECRETARÍA TÉCNICA DE LA COMISIÓN DE
PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
Documentación anexa :

Nombre	Extensión
10-2020-CC2 IFI OK PARA PDF [F]	pdf
10-2020 DENUNCIADO [F]	pdf

Recuerde que para acceder a los documentos de la notificación debe hacer clic [AQUÍ](#)

Destinatario : TRANSPORTES EL PINO S.A.C.
Fecha de notificación : 18/10/2021 15:55:27

12. Cabe señalar que, los correos electrónicos (“vanessa.lira@estudioguzman.com” y “legal@tepsa.com.pe” fueron autorizados por Tepsa en su escrito del 20 de enero de 2021, hecho que no ha sido negado por dicha empresa en su recurso de apelación.
13. Siendo ello así, contrariamente a lo sostenido por la proveedora, los medios probatorios antes mencionados acreditan que Tepsa fue debidamente notificada con el Informe Final de Instrucción el 18 de octubre de 2021; por lo que, no se habría configurado alguna afectación a su derecho de defensa.
14. Asimismo, es preciso acotar que, si bien Tepsa adjuntó imágenes de sus correos electrónicos en los que aparentemente no se visualizaba ninguna notificación remitida por la Secretaría Técnica de la Comisión en esas fechas, lo cierto es que ello no resulta suficiente para acreditar que no fueron notificados con el Informe Final de Instrucción, más aún cuando en el expediente obran pruebas que acreditan lo contrario.



15. Sin perjuicio de lo anterior, también corresponde aclarar que la resolución impugnada no basó su decisión en las conclusiones contenidas en el Informe Final de Instrucción, en el que la Secretaría Técnica de la Comisión recomendaba sancionar a Tepsa con una multa de 3 UIT, sino -por el contrario- la Comisión decidió apartarse de tales deducciones e imponer una multa de 10 UIT a la investigada.
16. Por tanto, esta Sala considera que se debe desestimar el alegato de Tepsa referido a una presunta falta de notificación del Informe Final de Instrucción.

Sobre la graduación de la sanción

17. El artículo 112º del Código establece que, al momento de aplicar y graduar la sanción, la autoridad debe atender al beneficio ilícito esperado con la realización de la infracción, la probabilidad de detección de esta, el daño resultante de la infracción, la conducta del infractor a lo largo del procedimiento, los efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado, la reincidencia o el incumplimiento reiterado y otros criterios que considere adecuado adoptar².

² **CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 112º.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas.** Al graduar la sanción, el órgano resolutorio puede tener en consideración los siguientes criterios:

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

Se consideran circunstancias agravantes especiales, las siguientes:

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

Se consideran circunstancias atenuantes especiales, las siguientes:

1. La presentación por el proveedor de una propuesta conciliatoria dentro del procedimiento administrativo que coincida con la medida correctiva ordenada por el órgano resolutorio.
2. Cuando el proveedor acredite haber concluido con la conducta ilegal tan pronto tuvo conocimiento de la misma y haber iniciado las acciones necesarias para remediar los efectos adversos de la misma.
3. En los procedimientos de oficio promovidos por una denuncia de parte, cuando el proveedor se allana a la denuncia presentada o reconoce las pretensiones en ella contenidas, se da por concluido el procedimiento liminarmente, pudiendo imponerse una amonestación si el allanamiento o reconocimiento se realiza con la presentación de los descargos; caso contrario la sanción a imponer será pecuniaria. En aquellos casos en que el allanamiento o reconocimiento verse sobre controversias referidas a actos de discriminación, actos contrarios



18. Las sanciones de tipo administrativo tienen por principal objeto disuadir o desincentivar la realización de infracciones por parte de los administrados. En ese sentido, en último extremo, la finalidad de estas es adecuar las conductas al cumplimiento de determinadas normas. Por ello, a efectos de graduar la sanción a imponer, el Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, el TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General) contempla los principios de razonabilidad³ y proporcionalidad en el ejercicio de la potestad sancionadora administrativa.
19. En virtud del primero, la Autoridad Administrativa debe asegurar que la magnitud de las sanciones administrativas sea mayor a las eventuales ventajas que obtenga el infractor. Ello, con la finalidad de desincentivar la realización de las conductas infractoras. Por su parte, el principio de proporcionalidad busca que los medios empleados por el juzgador sean los más idóneos a efectos de desincentivar la conducta en tutela de determinado interés público, pero que a su vez signifique la menor afectación posible de los derechos de los imputados.

a la vida y a la salud y sustancias peligrosas, se considera como un atenuante pero la sanción a imponer será pecuniaria. En todos los supuestos de allanamiento y reconocimiento formulados con la presentación de los descargos, se exonera al denunciado del pago de los costos del procedimiento, pero no de las costas.

4. Cuando el proveedor acredite que cuenta con un programa efectivo para el cumplimiento de la regulación contenida en el presente Código, para lo cual se toma en cuenta lo siguiente:
- El involucramiento y respaldo de parte de los principales directivos de la empresa a dicho programa.
 - Que el programa cuenta con una política y procedimientos destinados al cumplimiento de las estipulaciones contenidas en el Código.
 - Que existen mecanismos internos para el entrenamiento y educación de su personal en el cumplimiento del Código.
 - Que el programa cuenta con mecanismos para su monitoreo, auditoría y para el reporte de eventuales incumplimientos.
 - Que cuenta con mecanismos para disciplinar internamente los eventuales incumplimientos al Código.
 - Que los eventuales incumplimientos son aislados y no obedecen a una conducta reiterada.
5. Otras circunstancias de características o efectos equivalentes a las anteriormente mencionadas dependiendo de cada caso particular."

³ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 248º.- Principios de la potestad sancionadora administrativa.** - La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales:

(...)

3. Razonabilidad. - Las autoridades deben prever que la comisión de la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción. Sin embargo, las sanciones a ser aplicadas deben ser proporcionales al incumplimiento calificado como infracción, observando los siguientes criterios que se señalan a efectos de su graduación:

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

(...)



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor
RESOLUCIÓN 1323-2022/SPC-INDECOPI



EXPEDIENTE 0010-2020/CC2

20. En el presente procedimiento, la Comisión sancionó a Tepsa con una multa de 10 UIT, basándose en los siguientes criterios:
- (i) **Daño resultante y naturaleza del perjuicio causado:** el hecho infractor vulneró los derechos de los denunciantes a la libertad, dignidad e igualdad, en tanto la conducta denunciada revestía un menoscabo a la identidad de la persona, derecho reconocido por la Constitución y las normas nacionales, resaltando la diferencia por orientación sexual.
 - (ii) **Probabilidad de detección de la conducta:** era baja, en tanto no todos los consumidores presentaban denuncias por discriminación. Además, las infracciones por discriminación eran de difícil probanza.
 - (iii) **Efectos negativos en el mercado:** la conducta verificada generaba un daño a la credibilidad y confianza de los proveedores en el mercado, pues los consumidores podrían pensar que deben reprimir su orientación sexual para acceder a productos o servicios.
21. Por su parte, Tepsa manifestó, respecto al daño causado, que la Comisión no había tomado en cuenta que su representada cumplió con todas las medidas correctivas ordenadas, las cuales habían corregido y reducido la afectación del hecho infractor.
22. Asimismo, Tepsa agregó que la probabilidad de detección era alta, ya que en el caso en concreto los denunciantes se comunicaron con diversas entidades públicas a través de redes sociales y por teléfono para denunciar la infracción desde el momento en que esta sucedió.
23. Como último argumento, Tepsa sostuvo que, respecto de los efectos nocivos en el mercado, estos no se presentaron, toda vez que la denuncia pública en redes sociales y la decisión adoptada administrativamente demostraron que cualquier persona que sentía vulnerado sus derechos podía ser atendida por las autoridades competentes.
24. Ahora bien, con relación al daño resultante y la naturaleza del perjuicio causado, esta Sala debe resaltar que la discriminación cometida contra los denunciantes soslayó su dignidad y derecho a la igualdad, derechos que se encuentran reconocidos y protegidos a nivel constitucional y que merecen ser objeto de especial tutela por las instituciones del Estado.
25. De allí se desprende la gravedad de este tipo de conductas en el mercado y frente a las cuales la autoridad debe imponer una sanción que sea proporcional al daño causado a los derechos fundamentales de los



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor
RESOLUCIÓN 1323-2022/SPC-INDECOPI



EXPEDIENTE 0010-2020/CC2

consumidores, quienes, además -al formar parte de la comunidad LGTBI- constituyen parte de la población vulnerable de la sociedad⁴.

26. Adicionalmente, es importante también destacar que la conducta discriminatoria contra los denunciados perduró a lo largo del viaje de Lima a Máncora en horas de la noche, debiendo detenerse el bus hasta en dos oportunidades en distintas comisarías del trayecto para interponer una denuncia policial por hechos vinculados a la esfera íntima de los denunciados (como su orientación sexual), generando una situación aún más peyorativa para la dignidad de estos.
27. En este punto, resulta conveniente indicar a Tepsa que el cumplimiento de las medidas correctivas no corrigió ni redujo la afectación del hecho infractor, pues estas se adoptaron recién como consecuencia de un procedimiento administrativo seguido en su contra por el daño causado. Es decir, las medidas correctivas fueron dictadas justamente en atención al daño causado por la conducta infractora en un determinado momento y a fin de evitar que sucesos similares ocurran en el futuro.
28. En consecuencia, esta Sala considera que el daño resultante y la naturaleza del perjuicio causado contra los denunciados fue grave porque afectó sus derechos fundamentales sin una causa objetiva y razonable.
29. Por otro lado, con relación a la probabilidad de detección de la conducta infractora, esta Sala debe advertir que esta es baja, pues la causa que originó la conducta discriminatoria contra los denunciados fue su orientación sexual, hecho que se encuentra dentro de la esfera personal e íntima de las personas, siendo que la mayoría de estas no necesariamente consideran que corresponde revelar tal información a terceras personas (tales como otros consumidores, proveedores, autoridades, entre otros).
30. En ese sentido, la Autoridad Administrativa no podría verificar fácilmente si este tipo de prácticas se efectúan en el mercado; y, por su parte, los consumidores podrían no denunciar un hecho similar por proteger su intimidad.

⁴ **DEFENSORÍA DEL PUEBLO (2022). Población LGTBI. Grupo de Especial Protección de la Defensoría del Pueblo.** <https://www.gob.pe/10376-grupos-de-especial-proteccion-de-la-defensoria-del-pueblo-poblacion-lgtbi>

“Las personas lesbianas, gays, bisexuales, trans e intersex (LGBTI) han sido sistemáticamente discriminadas y estigmatizadas debido a su orientación sexual e identidad de género.

Este contexto y la ausencia de un marco normativo concreto en su favor han generado la afectación de sus derechos fundamentales a la vida, integridad, identidad, salud, trabajo, educación, entre otros.

Su especial situación de vulnerabilidad ha sido reconocida por diversos órganos de las Naciones Unidas, los que a su vez han recomendado al Estado peruano, entre otras cosas, brindar una protección efectiva a este colectivo.”



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor
RESOLUCIÓN 1323-2022/SPC-INDECOPI



EXPEDIENTE 0010-2020/CC2

31. Por ende, contrariamente a lo alegado por Tepsa, el hecho de que los señores Estrada y Cáceres en particular denunciaran lo sucedido a través de sus redes sociales y además presentaran su denuncia ante las autoridades, no implicaba que las infracciones por discriminación fueran de fácil detección y que la mayoría de los consumidores que sufrían este tipo de afectaciones fueran a denunciar lo sucedido.
32. Como último punto, con relación a los efectos negativos en el mercado, se debe indicar que evidentemente conductas discriminatorias afectan la dinámica regular del mercado, pues vulneran los derechos fundamentales de sus principales agentes: los consumidores. Además, como se ha explicado previamente, la comunidad LGTBI constituye parte de la población vulnerable de la sociedad justamente por los reiterados actos discriminatorios a sus derechos fundamentales.
33. Así, los proveedores no deben realizar conductas que generen desconfianza en los consumidores, haciéndoles pensar que su orientación sexual puede influir en el goce o disfrute de algún producto o servicio en el mercado.
34. En esa misma línea, el argumento de Tepsa referido a que no se configuraron efectos negativos en el mercado debido a la rápida atención brindada por las autoridades al presente caso debe ser desestimado, toda vez que justamente la Autoridad Administrativa tuvo que actuar porque ocurrió una infracción que afectó en su momento el correcto funcionamiento del mercado, hecho que fue corroborado por esta Sala y amerita la imposición de una respectiva sanción.
35. Cabe acotar además que los administrados deben tener en cuenta que cualquier acción realizada por la Autoridad Administrativa ante el conocimiento de un hecho infractor no niega la existencia de este último ni exime de responsabilidad al proveedor que cometió la mencionada conducta.
36. Por las consideraciones expuestas, a criterio de esta Sala, correspondía la imposición de una sanción de mayor cuantía a Tepsa, atendiendo al daño causado a los derechos fundamentales de los denunciantes; la naturaleza grave de la infracción; las probabilidades bajas de detección de infracciones de este tipo; los efectos negativos que causan estas conductas en el mercado; y, las particularidades propias del caso en concreto.
37. Sin embargo, debido a la prohibición de la *reformatio in peius*⁵ (reforma en peor) establecida en el numeral 3 del artículo 258° del TUO de la Ley del

⁵ Ver Sentencia del 25 de agosto de 2004 emitida en el EXP. N° 1803-2004-AA/TC, donde se estableció lo siguiente:



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor
RESOLUCIÓN 1323-2022/SPC-INDECOPI



EXPEDIENTE 0010-2020/CC2

Procedimiento Administrativo General⁶, la sanción no puede ser incrementada.

38. Por consiguiente, corresponde confirmar la multa impuesta a Tepsa por la primera instancia ascendente a 10 UIT por la infracción del artículo 38° del Código.
39. De conformidad con lo establecido en el numeral 4 del artículo 205° del TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General⁷, se requiere a la Empresa de Transportes el cumplimiento espontáneo de dicha multa, sin perjuicio de lo cual se le informa que la presente resolución será puesta en conocimiento de la Unidad de Ejecución Coactiva del Indecopi, a efectos de que ejerza las funciones que la Ley le otorga.

RESUELVE:

PRIMERO: Confirmar la Resolución 0195-2022/CC2 del 1 de febrero de 2022, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2, que sancionó a Transportes El Pino S.A.C. con una multa de 10 UIT por infracción del artículo 38° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

SEGUNDO: Requerir a Transportes El Pino S.A.C. el cumplimiento espontáneo del pago de la multa, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable, de acuerdo a lo establecido en el numeral 4 del artículo 205° del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo 004-2019-JUS,

²⁵ La prohibición de la reforma peyorativa o *reformatio in peius*, como la suele denominar la doctrina, es una garantía implícita en nuestro texto constitucional que forma parte del debido proceso judicial (cf. Exp. 1918-2002-HC/TC) y está orientada precisamente a salvaguardar el ejercicio del derecho de recurrir la decisión en una segunda instancia sin que dicho ejercicio implique correr un riesgo mayor de que se aumente la sanción impuesta en la primera instancia.

²⁶ En este sentido, este Tribunal declara que la garantía constitucional de la prohibición de reforma peyorativa o *reformatio in peius* debe entenderse como una garantía que proyecta sus efectos también en el procedimiento administrativo sancionador y, en general, en todo procedimiento donde el Estado ejercite su poder de sanción y haya establecido un sistema de recursos para su impugnación. (...).

⁶ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 258°.- Resolución.**

(...)

258.3 Cuando el infractor sancionado recurra o impugne la resolución adoptada, la resolución de los recursos que interponga no podrá determinar la imposición de sanciones más graves para el sancionado.

⁷ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 205°.- Ejecución forzosa**

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

(...)

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1323-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0010-2020/CC2



precisándose además que los actuados serán remitidos a la Unidad de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.

Con la intervención de los señores vocales Javier Eduardo Raymundo Villa García Vargas, Juan Alejandro Espinoza Espinoza, Roxana María Irma Barrantes Cáceres, Julio Baltazar Durand Carrión y Oswaldo Del Carmen Hundskopf Exebio.

JAVIER EDUARDO RAYMUNDO VILLA GARCÍA VARGAS
Presidente