



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIO
DEL INDECOPI DE CAJAMARCA



EXPEDIENTE 0025-2023/CPC-INDECOPI-CAJ

RESOLUCIÓN FINAL N° 0274-2023/INDECOPI-CAJ

DENUNCIANTE : DEISSY SUHEIT TAFUR GARRIDO
DENUNCIADO : SMARTFIT PERÚ S.A.C.
MATERIAS : IDONEIDAD DE PRODUCTO Y/O SERVICIO
DEBER DE INFORMACIÓN
GRADUACIÓN DE LAS SANCIONES
MULTAS
ACTIVIDAD : OTRAS ACTIVIDADES DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y DE
SERVICIOS INFORMÁTICOS

En el procedimiento administrativo sancionador iniciado por la señora Deissy Suheit Tafur Garrido contra Smartfit Perú S.A.C., la Comisión ha resuelto:

- (i) Declarar infundada la imputación planteada contra Smartfit Perú S.A.C. por presunta infracción a los artículos 1, literal b) y 2 del Código; en tanto, se ha verificado que la comunicación remitida por la señora Deissy Suheit Tafur Garrido el 1 de febrero de 2023 no puede ser entendida como un pedido de información válido formulado ante el proveedor, porque no se señaló de manera expresa y concisa los datos requeridos;*
- (ii) declarar fundada la imputación planteada contra Smartfit Perú S.A.C. por infracción al artículo 19 del Código; en tanto, está acreditado que el denunciado no cumplió con remitir el “Reglamento de uso de servicio para usuarios” al correo electrónico señalado por la señora Deissy Suheit Tafur Garrido, a pesar de que estaba obligado a hacerlo, según lo pactado en el “Contrato de prestación de servicio – Plan Smart” del 9 de enero de 2023;*
- (iii) declarar fundada la imputación planteada contra Smartfit Perú S.A.C. por infracción al artículo 19 del Código; en tanto, está acreditado que el 26 de enero de 2023 personal del proveedor instó a la señora Deissy Suheit Tafur Garrido a retirarse del establecimiento por no contar con ropa deportiva adecuada, medida que no se encuentre expresamente regulada en los documentos contractuales suscritos por las partes;*
- (iv) denegar las medidas correctivas solicitadas por la señora Deissy Suheit Tafur Garrido porque se encuentran vinculadas a una imputación que se propone sea desestimada, así como tampoco se recomienda dictar una medida correctiva de oficio porque resultaría inoficioso ordenar a Smartfit Perú S.A.C. entregar a la denunciante el “Reglamento de uso de servicio para usuarios”, toda vez que este documento le fue trasladado durante el trámite del procedimiento, y;*
- (v) ordenar a Smartfit Perú S.A.C. que en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de notificada la presente Resolución, cumpla con pagar a la señora Deissy Suheit Tafur Garrido, la suma de S/ 36.00 por concepto de costas del procedimiento. Ello, sin perjuicio del derecho de la denunciante de solicitar la liquidación de las costas y costos una vez concluida la instancia administrativa.*

SANCIONES:

- Una (1) UIT por falta de envío del Reglamento de uso.
- Dos (2) UIT por conminar a la denunciante a retirarse del establecimiento.

Cajamarca, 2 de octubre de 2023

M-CPC-06/02



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL
DEL INDECOPI DE CAJAMARCA

EXPEDIENTE 0025-2023/CPC-INDECOPI-CAJ



I. ANTECEDENTES

1. Mediante escrito del 22 de febrero de 2023¹, la señora Deissy Suheit Tafur Garrido (en adelante, señora **Tafur**) presentó una denuncia contra Smartfit Perú S.A.C.² (en adelante, **Smartfit**) por una presunta infracción a la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor³ (en adelante, el **Código**). En su denuncia señaló lo siguiente:
 - (i) El 26 de enero de 2023, a las 13:30 horas, acudió al establecimiento del denunciado para realizar su “rutina” de ejercicios; sin embargo, por encargo de la administradora del local [la señora Fiorella Minchán Faccio], personal de Smartfit la instó a retirarse, aduciendo que no contaba con una vestimenta deportiva adecuada;
 - (ii) en ese contexto, fue a consultar a la señora Minchán, administradora del local, si efectivamente había dado la orden de que abandone el lugar, quien le respondió de manera afirmativa y; además, le precisó que ello se debía a que su “short” no era deportivo, por lo que de acuerdo con sus “reglas internas”, no podía permanecer en su establecimiento;
 - (iii) ante dicha situación, accedió a retirarse del establecimiento de Smartfit, pero antes de hacerlo requirió a personal del denunciado que le proporcione a su correo electrónico una copia de su “reglamento interno”, el cual no le fue entregado desde que ha sido usuaria de los servicios del denunciado ni se encontraba publicitado en sus instalaciones;
 - (iv) en respuesta, la “repcionista” de Smartfit le mostró que en su página web se indicaba que los usuarios de los servicios de gimnasio debían contar con ropa deportiva y zapatillas; empero, no se especificaba que dichos implementos deban ser de determinada marca, modelos, materiales u otras características específicas;
 - (v) las prendas que portaba en aquella ocasión eran deportivas, pero a diferencia de otras, no se ceñían al cuerpo, ello debido a su condición de salud; no obstante, dicha situación no era motivo suficiente para que se la retire del establecimiento, pues su forma de vestir no causaba perjuicio alguno a los clientes y/o trabajadores del gimnasio;
 - (vi) ante esa situación, decidió confrontar a personal de Smartfit para reclamarle [verbalmente] por el trato recibido, quienes únicamente se limitaron a indicarle que “son sus reglas”, hecho que calificaba como un acto de discriminación que, a la postre, terminó afectando su estabilidad emocional, salud mental y relaciones laborales;
 - (vii) es usuaria del denunciado desde setiembre de 2022, tiempo durante el cual siempre ha portado la misma vestimenta, e incluso, el día de los hechos, previo al incidente, la señora Fiorella Minchán Faccio la vio en diversos ambientes del local, pero en ninguna de aquellas ocasiones se formuló cuestionamiento alguno sobre su manera de vestir;

¹ La denuncia fue presentada ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos adscrito a la Oficina Regional del Indecopi de Cajamarca, quien resolvió derivarla a este despacho el **14 de marzo de 2023** a través del Memorandum 0117-2023-PS0-CAJ/INDECOPI.

² RUC: 20600597940.

³ **LEY 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.

M-CPC-06/02



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIO
DEL INDECOPI DE CAJAMARCA

EXPEDIENTE 0025-2023/CPC-INDECOPI-CAJ



- (viii) debía tomarse en consideración que Smartfit no adoptó ninguna acción preventiva, como; por ejemplo, cursarle “pre-avisos” o indicaciones “reiterativas” respecto de que su manera de vestir no sería la adecuada; por el contrario, el denunciado decidió efectuar una acción que la denigraba como persona al pedirle que se retire del establecimiento, y;
- (ix) a raíz de estos hechos, el 27 de enero de 2023 presentó un reclamo contra el denunciado, quien, en respuesta, el 30 de enero de 2023 le recordó cuál sería el “uso adecuado de prendas de vestir”. Finalmente, el 1 de febrero de 2023 solicitó a Smartfit que le brinde información sobre el “procedimiento”⁴ que tienen para estos casos, pero no recibió una respuesta.
2. La señora Tafur solicitó como medida correctiva se ordene al denunciado devolverle los importes que ha cancelado por el “Plan Smart” desde que hizo uso de sus servicios [no precisa fecha] hasta enero de 2023, así como las consultas psicológicas y medicamentos. Por otro lado, la consumidora también solicitó se disponga el pago de los costos [honorarios de abogado].
3. Mediante Resolución 01 del 4 de abril de 2023 la Secretaría Técnica de la Comisión resolvió iniciar un procedimiento administrativo sancionador contra Smartfit por presuntas a los artículos 1, literal b), 2, 19 y 38 del Código, en los siguientes términos:
- “(…)
PRIMERO: admitir a trámite la denuncia del 22 de febrero de 2023 presentada por la señora Deissy Suheit Tafur Garrido contra Smartfit Perú S.A.C., por presuntas infracciones a los artículos 19 y 38 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; en tanto, el denunciado:
- No habría cumplido con entregar a la señora Deissy Suheit Tafur Garrido una copia de su “Reglamento de uso de servicio para usuarios” durante la contratación del “Plan Smart” ni durante la prestación de dicho servicio.
 - No habría atendido el pedido de información formulado por la señora Deissy Suheit Tafur Garrido el 1 de febrero de 2023, consistente en que se le indique cuál es el “procedimiento” que ha implementado el denunciado para incidentes como el ocurrido el 26 de enero de 2023.
 - De manera indebida y/o injustificada, el 26 de enero de 2023 habría instado a la señora Deissy Suheit Tafur Garrido a retirarse de sus instalaciones por no contar con ropa deportiva adecuada.
- (…)”
4. El 11 de abril de 2023, la señora Tafur presentó tres (3) fotografías y cuatro (4) *prints* de pantalla de sus redes sociales y correo electrónico, así como de una solicitud del 1 de febrero de 2023 presentada ante el denunciado, un (1) “Informe psicológico” del 22 de marzo de 2023, cuatro (4) comprobantes de pago, un (1) recibo por honorarios y del documento denominado “Contrato de prestación de servicio – Plan Smartfit” del 9 de enero de 2023.
5. El 18 de abril de 2023, Smartfit presentó sus descargos; así, señaló lo siguiente:
- (i) El 9 de enero de 2023, la señora Tafur celebró con su entidad el “Acuerdo de membresía Plan Smart”, a fin de brindarle sus servicios de gimnasio, aceptando a su vez las disposiciones de

⁴ La señora Tafur indicó en su denuncia lo siguiente: “(...) adjunto documento del día 01 de febrero, solicitando información sobre su procedimiento (sic) administrativo ante este caso, el cual hasta la fecha no se obtuvo respuesta.”



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIO
DEL INDECOPI DE CAJAMARCA

EXPEDIENTE 0025-2023/CPC-INDECOPI-CAJ



su “Reglamento de uso de servicio para usuarios”, documento que fue remitido a la consumidora vía correo electrónico y que se encuentra disponible en su página web;

- (ii) adicionalmente, según se evidencia en el “Acuerdo de membresía Plan Smart” celebrado por la señora Tafur, ésta declaró de manera expresa que el “Reglamento de uso de servicio para usuarios”, fue leído y se encontraba conforme con las disposiciones contenidas en dicho documento, además, que se comprometía a acatarlo mientras estuviera en sus instalaciones;
- (iii) el reglamento en cuestión, en su artículo “Primero”, prohíbe expresamente a los usuarios de Smartfit que entrenen sin ropa deportiva y zapatillas, medida que tiene por finalidad proteger la salud del propio consumidor, la de terceros, así como cuidar el buen estado de los equipos y maquinarias de su establecimiento;
- (iv) el 26 de enero de 2023, la señora Tafur ingresó a su local a efectos de hacer uso de los servicios contratados; sin embargo, portaba un short “jean o denim”, material que no es elástico ni deportivo, incumpliendo así con lo dispuesto por su reglamento. Por ello, su personal se acercó para “llamarle gentilmente la atención” y para recordarle cuál era la ropa adecuada;
- (v) el short jean de la denunciante no calificaba como ropa deportiva porque ésta no es elástica y puede ocasionar roces en la piel, así como tampoco permite una aclimatación adecuada, por lo que la indicación de su personal sí se encontraba justificada, en la medida que la señora Tafur incumplió lo establecido en el “Reglamento de Uso del Gimnasio”;
- (vi) no podía calificarse como un acto discriminatorio la indicación hecha por su personal porque el llamado de atención se hizo en mérito a una disposición contractual aceptada por la accionante y que aplica para todos sus clientes, y no en base a raza, sexo, ideología, idioma, religión o cualquier otro tipo de condición;
- (vii) en respuesta, la señora Tafur demostró su inconformidad con la indicación brindada y solicitó se le exhiba el “Reglamento de uso de servicio para usuarios”, alegando que dicho documento no le fue brindado al momento de “matricularse”, hecho que resultaba errado porque sí cumplieron con trasladárselo el 5 de setiembre de 2022;
- (viii) sin perjuicio de ello, ante el pedido de la señora Tafur, su personal le facilitó el acceso al “Reglamento de uso de servicio para usuarios” (físico), hecho que denotaba que su entidad cumplió con trasladar a la denunciante dicho documento, no solo durante la contratación de sus servicios, sino también de manera posterior;
- (ix) el 27 de enero de 2023, la señora Tafur interpuso el Reclamo LR-CAJCAJ1-52, cuestionando que el día anterior el entrenador de su local la había invitado a retirarse por no contar con ropa deportiva; sin embargo, en ningún momento se la instó a abandonar sus instalaciones, pues solo se limitaron a indicarle que no contaba con la indumentaria correcta según reglamento;
- (x) el 30 de enero de 2023, en respuesta al Reclamo LR-CAJCAJ1-52, ofrecieron a la señora Tafur las disculpas del caso por la incomodidad que pudo haber tenido y le recordaron que había incumplido las disposiciones de su reglamento al entrenar con “ropa no deportiva”; no obstante, el 2 de febrero de 2023 ambas partes decidieron arribar a un “acuerdo”;

M-CPC-06/02



- (xi) pactó con la señora Tafur la exoneración del pago de la obligación remanente del mes anterior, ello debido a su estado de salud y a la aplicación de sus lineamientos de atención al cliente; sin embargo, ello no implicaba un reconocimiento de los hechos cuestionados y menos una indemnización por el supuesto maltrato recibido, sino que se tomó a raíz de un pedido formulado por la consumidora incluso antes del 26 de enero de 2023;
- (xii) a pesar de que la señora Tafur les imputó no haber atendido un pedido de información consistente en que se le indique cuál es el procedimiento implementado por su empresa para tratar incidentes como el ocurrido el 26 de enero de 2023, lo cierto es que no registraban ninguna solicitud de este tipo ingresada por la consumidora;
- (xiii) aunado a ello, la denunciante tampoco presentó algún cargo o constancia que dé cuenta de la presentación de su requerimiento, siendo que cuentan con canales de atención oficiales para dudas, consultas, quejas y reclamos de sus clientes, tales como el portal “Hable con nosotros” de su página web, así como el libro de reclamaciones virtual.
6. El 18 de mayo de 2023, Smartfit —en atención al requerimiento de información realizado a través de la Resolución 02 del 15 de mayo de 2023⁵— refirió que no contaba con los registros filmicos de su local del día 26 de enero de 2023, porque según ley, solo está en la obligación de almacenarlos por un plazo mínimo de cuarenta y cinco (45) días. Asimismo, el denunciado presentó copias de las Hojas de su libro de reclamaciones y del volumen de ingresos brutos del 2022, documentos que fueron declarados confidenciales por la Comisión a través de la Resolución 0184-2023/INDECOPI-CAJ emitida el 15 de junio de 2023.
7. El 22 de mayo de 2023 —en atención al requerimiento de información realizado a través de la Resolución 02 del 15 de mayo de 2023⁶— la señora Tafur precisó que el día en que fue instada a salir del local del denunciado, acudió con un polo cuyo material era de 60% algodón y 40% lycocell,

⁵ Mediante Resolución 02 se requirió al denunciado lo siguiente:

“(…)”

- (i) *Presentar copia de los registros filmicos de su establecimiento ubicado en Av. Via de Evitamiento Norte, Lote 1 (Real Plaza) de la ciudad de Cajamarca, correspondientes al día 26 de enero de 2023, que muestren los momentos en los que la señora Deissy Suheit Tafur Garrido ingresa a sus instalaciones, su permanencia en el local y su salida de este. Cabe precisar que los videos que presentó a través de su escrito del 18 de abril de 2023 solo muestran algunos momentos de lo ocurrido el 26 de enero de 2023, pero no la totalidad de eventos acaecidos en la fecha señalada durante el ingreso, permanencia y salida de la denunciante de su establecimiento.*
- (ii) *presentar copias legibles de las hojas de reclamación de vuestro libro de reclamación (virtual o físico), correspondiente al establecimiento ubicado en Av. Via de Evitamiento Norte, Lote 1 (Real Plaza) de la ciudad de Cajamarca, y;*
- (iii) *presentar el volumen de sus ingresos brutos, firmados por contador público colegiado, percibidos a nivel nacional durante el año 2022.*

“(…)”

⁶ Mediante Resolución 02 se requirió a la denunciante lo siguiente:

“(…)”

- (i) *Precisar el material del que están elaboradas las prendas que portaba el día 26 de enero de 2023. Para ello, deberá presentar los medios de prueba que acrediten sus afirmaciones;*
- (ii) *presentar los documentos que permitan corroborar las fechas en que fueron captadas las fotografías adjuntas a su escrito del 11 de abril de 2023, específicamente, aquellas que la muestran al interior de lo que serían las instalaciones del proveedor;*
- (iii) *indicar a qué direcciones remitió su comunicación del 1 de febrero de 2023, así como presentar copias legibles de los correos electrónicos que remitió al denunciado y que éste le habría enviado en la fecha indicada, y;*
- (iv) *presentar los medios de prueba que acrediten que el documento denominado “[Untitled] 2...263519.pdf”, es el mismo que el documento que lleva como sumilla “Solicito informe de acciones tomadas”, adjunto a su escrito del 11 de abril de 2023.*

“(…)”

M-CPC-06/02



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIO
DEL INDECOPI DE CAJAMARCA

EXPEDIENTE 0025-2023/CPC-INDECOPI-CAJ



así como con un short drill color azul. Asimismo, la denunciante precisó que las impresiones de pantalla de sus redes sociales adjuntas a su escrito del 11 de abril de 2023 correspondían a publicaciones de las cuentas de Instagram de trabajadores del proveedor, y que el 1 de febrero de 2023 presentó su solicitud de información ante el denunciado a los correos hableconnosotros_peru@sabioritmo.zendesk.com y fiorella.minchan@smartfit.com.

8. A través de la Resolución 04 del 22 de setiembre de 2023, se corrió traslado a las partes del procedimiento el Informe Final de Instrucción 0042-2023/ST-INDECOPI-CAJ emitido el 15 de setiembre de 2023, a través del cual la Secretaría Técnica de esta Comisión propuso lo siguiente:

“(…)

108. Se recomienda declarar infundada la imputación planteada contra Smartfit Perú S.A.C. por presunta infracción a los artículos 1, literal b) y 2 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; en tanto, se ha verificado que la comunicación remitida por la señora Deissy Suheit Tafur Garrido el 1 de febrero de 2023 no puede ser entendida como un pedido de información válido formulado ante el proveedor, porque no se señaló de manera expresa y concisa los datos requeridos.

109. Se recomienda declarar fundada la imputación planteada contra Smartfit Perú S.A.C. por infracción al artículo 19 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; en tanto, está acreditado que el denunciado no cumplió con remitir el “Reglamento de uso de servicio para usuarios” al correo electrónico señalado por la señora Deissy Suheit Tafur Garrido, a pesar de que estaba obligado a hacerlo, según lo pactado en el “Contrato de prestación de servicio – Plan Smart” del 9 de enero de 2023, y sancionarlo con una (1) Unidad Impositiva Tributaria.

110. Se recomienda declarar fundada la imputación planteada contra Smartfit Perú S.A.C. por infracción al artículo 19 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; en tanto, está acreditado que el 26 de enero de 2023 personal del proveedor instó a la señora Deissy Suheit Tafur Garrido a retirarse del establecimiento por no contar con ropa deportiva adecuada, medida que no se encuentre expresamente regulada en los documentos contractuales suscritos por las partes, y sancionarlo con dos (2) Unidades Impositivas Tributarias.

111. Se recomienda denegar las medidas correctivas solicitadas por la señora Deissy Suheit Tafur Garrido porque se encuentran vinculadas a una imputación que se propone sea desestimada, así como tampoco se recomienda dictar una medida correctiva de oficio porque resultaría ineficaz ordenar a Smartfit Perú S.A.C. entregar a la denunciante el “Reglamento de uso de servicio para usuarios”, toda vez que este documento le fue trasladado durante el trámite del procedimiento.

112. Se recomienda ordenar a Smartfit Perú S.A.C. que pague las costas y costos del procedimiento en que hubiese incurrido la señora Deissy Suheit Tafur Garrido.

“(…)”

9. Asimismo, a través de la referida Resolución se otorgó a las partes del procedimiento un plazo improrrogable de cinco (5) días hábiles para la formulación de sus observaciones al Informe Final de Instrucción 0042-2023/ST-INDECOPI-CAJ; así, el 27 y 29 de setiembre de 2023 la señora Tafur y Smartfit; respectivamente, señalaron lo siguiente:

La señora Tafur:

- (i) Solicitaba el reembolso de las costas y costos del procedimiento, conceptos que abarcaban el pago de la tasa de S/ 36.00, impresiones y copias de la denuncia y atención de requerimientos de información por S/ 25.00, movilidad por S/ 40.00, asesoría jurídica por S/ 1500.00 y terapias psicológicas ascendentes a S/ 480.00.

M-CPC-06/02



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIO
DEL INDECOPI DE CAJAMARCA
EXPEDIENTE 0025-2023/CPC-INDECOPI-CAJ



Smartfit:

- (i) El “Reglamento de Uso del Gimnasio” fue debidamente notificado al correo electrónico que consignó la señora Tafur al momento de su matrícula virtual en su página web, en la cual los consumidores consignan sus datos personales para posteriormente acercarse a su local y suscribir el contrato en donde se detalla la información registrada por el usuario;
- (ii) su entidad cumplió con enviar el 5 de setiembre de 2022 el “Reglamento de Uso del Gimnasio” a la dirección registrada en su sitio web por la señora Tafur, por lo que resultaba indebido que la denunciante desconozca la entrega de dicho documento, ello en la medida que cada usuario es responsable de consignar debidamente sus datos personales;
- (iii) aunado a ello, el correo electrónico que enviaron a la señora Tafur en la dirección deisysuheittafurgarrido@gmail.com no “rebotó”, por lo que fue considerado como válidamente enviado; no obstante, de manera posterior la denunciante modificó su correo a deissysuheittafurgarrido@gmail.com;
- (iv) reiteraba los argumentos de sus descargos, referidos a que la señora Tafur incumplió su Reglamento (el cual conocía) al acudir a entrenar sin ropa deportiva y que ante ello su personal no la amonestó ni la expulsó del establecimiento, sino que se limitó a comunicarle verbalmente que se encontraba “en falta”, ante lo cual la consumidora fue quien decidió retirarse;
- (v) resultaba un “sinsentido” que se les sancione por dicha conducta, toda vez que solo aplicaron una disposición de su “Reglamento” que rige para todos sus usuarios, no era indebido que comuniquen a la denunciante las características que debía cumplir para la prestación del servicio, y mucho menos la instaron a retirarse del local, y;
- (vi) las conclusiones arribadas por la Secretaría Técnica resultaban ser erróneas y contravenían el Principio de presunción de veracidad, dado que las pruebas aportadas por la señora Tafur “no son in situ” de la ocurrencia de los hechos; por ello, solicitaban a este Colegiado declare infundada la imputación planteada por su contraparte.

II. CUESTIÓN EN DISCUSIÓN

10. Determinar si Smartfit incurrió en infracciones a los artículos 1, literal b), 2, 19 y 38 del Código.

III. ANÁLISIS DE LA CUESTIÓN EN DISCUSIÓN

Cuestiones previas

Sobre la enmienda de error material

11. De conformidad con los artículos 28 y 41 del Reglamento de Organización y Funciones del Indecopi⁷, concordante con el numeral 212.1 del artículo 212 del Texto Único Ordenado de la Ley

⁷ **DECRETO SUPREMO 009-2009-PCM, REGLAMENTO DE ORGANIZACION Y FUNCIONES DEL INDECOPI.**

Artículo 28.- Enmienda y aclaración de resoluciones

Las Salas del Tribunal sólo podrán enmendar sus resoluciones en caso las mismas contengan errores manifiestos de escritura o de cálculo, o presenten inexactitudes evidentes. La enmienda podrá producirse de oficio o a pedido de parte.

M-CPC-06/02



27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, **TUO de la Ley 27444**)⁸, esta Comisión cuenta con la facultad de enmendar sus Resoluciones cuando contengan **errores manifiestos de escritura** o de cálculo, o presenten inexactitudes evidentes.

12. En el presente caso, la Secretaría Técnica atribuyó a título de cargo a Smartfit que, entre otras conductas, habría omitido atender el pedido de información formulado por la señora Tafur el 1 de febrero de 2023, imputación que fue calificada como una presunta contravención a lo dispuesto por el artículo 1, literal b) y 2 del Código. Sin embargo, por un error material involuntario, en la parte resolutive solo se hizo mención a los artículos 19 y 38 del Código para calificar la imputación. A continuación, se transcriben las partes pertinentes para un mejor detalle:

Resolución 01 del 4 de abril de 2023

(...)

II. DE LA ADMISIÓN A TRÁMITE DE LA DENUNCIA

(...)

4. Asimismo, también se infringió los artículos 1, literal b) y 2 del Código cuando Smartfit no habría cumplido con atender el pedido de información presentado por la señora Tafur el 1 de febrero de 2023, consistente en que se le indique cuál es el “procedimiento” que ha implementado el denunciado para incidentes como el ocurrido el 26 de enero de 2023.

(...)

III. DECISIÓN DE LA SECRETARÍA TÉCNICA

(...)

PRIMERO: admitir a trámite la denuncia del 22 de febrero de 2023 presentada por la señora Deissy Suheit Tafur Garrido contra Smartfit Perú S.A.C., por presuntas infracciones a los **artículos 19 y 38** de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; en tanto, el denunciado:

(...)

- No habría atendido el pedido de información formulado por la señora Deissy Suheit Tafur Garrido el 1 de febrero de 2023, consistente en que se le indique cuál es el “procedimiento” que ha implementado el denunciado para incidentes como el ocurrido el 26 de enero de 2023

(...)”

(Énfasis agregado)

13. Siendo así, corresponde enmendar el error material de escritura contenido en la parte resolutive [considerando primero] de la Resolución 01 del 4 de abril de 2023; así, debe quedar claro que la imputación atribuida a Smartfit, detallada en el párrafo 10, es calificada como una presunta contravención al **derecho a la información regulado en los artículos 1, literal b), y 2 del Código**.

Artículo 41.- Normas aplicables por Comisiones del Indecopi

Los procedimientos que se siguen ante las Comisiones se regirán por las disposiciones que regulan las materias de su competencia, así como por las normas de la Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI aprobada por Decreto Legislativo N° 807 y supletoriamente, por la Ley del Procedimiento Administrativo General aprobada por Ley N° 27444. Rigen también para las Comisiones las disposiciones procesales contenidas en los artículos 28°, 32° y 33° del presente Reglamento, en lo que resulten aplicables. (...)

⁸ TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL.

Artículo 212.- Rectificación de errores

212.1. Los errores material o aritmético en los actos administrativos pueden ser rectificadas con efecto retroactivo, en cualquier momento, de oficio o a instancia de los administrados, siempre que no se altere lo sustancial de su contenido ni el sentido de la decisión.



Asimismo, es importante señalar que la enmienda no ha implicado una afectación al derecho de defensa y debido procedimiento que asiste al denunciado; pues más allá de la calificación normativa, siempre estuvo en la posibilidad de defenderse, conforme lo hizo en sus descargos.

Sobre la debida tipificación de la tercera imputación

14. El artículo 156 del TUO de la Ley 27444, establece que la tipificación corresponde a la autoridad que conoce de la denuncia⁹. En ese sentido, en el presente caso, esta Secretaría Técnica, mediante Resolución 01 del 4 de abril de 2023, imputó a Smartfit una presunta infracción a los artículos 19 y 38 del Código, toda vez que de manera indebida y/o injustificada el 26 de enero de 2023 la habría instado a retirarse de sus instalaciones por no contar con ropa deportiva. A continuación, se transcriben las partes pertinentes para su verificación:

Resolución 01 del 4 de abril de 2023

(...)

1. Por último, la Secretaría Técnica es de la opinión que Smartfit afectó a la señora Tafur, cuando el 26 de enero de 2023 la habría instado a retirarse de sus instalaciones, de manera indebida y/o injustificada, por no contar con ropa deportiva adecuada. Por consiguiente, dicha imputación deberá ser calificada como una supuesta infracción a los artículos 19 y 38 del Código.

(...)

PRIMERO: admitir a trámite la denuncia del 22 de febrero de 2023 presentada por la señora Deissy Suheit Tafur Garrido contra Smartfit Perú S.A.C., por presuntas infracciones a los artículos 19 y 38 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; en tanto, el denunciado:

(...)

- De manera indebida y/o injustificada, el 26 de enero de 2023 habría instado a la señora Deissy Suheit Tafur Garrido a retirarse de sus instalaciones por no contar con ropa deportiva adecuada.

(...)"

15. Ahora bien, la Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante, **Sala**) ha señalado que el Código ofrece una gama de tipos legales, los cuales pueden guardar una estrecha relación, únicamente excluyentes por la especialidad de su aplicación¹⁰. Así, tenemos que el artículo 19, el cual establece el deber de idoneidad, concepto que podría entenderse que vela, de modo general, por el correcto funcionamiento de productos y servicios ofertados en el mercado, como; por ejemplo, que el transportista cumpla con los itinerarios de viajes contratados.
16. De otro lado, el artículo 2, inciso 2 de la Constitución Política del Perú prohíbe la discriminación por motivos de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole. En virtud de ello, el artículo 38 del Código¹¹ reconoce el derecho de los consumidores a un

⁹ **TEXTO UNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL.**

Artículo 156.- Impulso del procedimiento

La autoridad competente, aun sin pedido de parte, debe promover toda actuación que fuese necesaria para su tramitación, superar cualquier obstáculo que se oponga a regular tramitación del procedimiento; determinar la norma aplicable al caso aun cuando no haya sido invocada o fuere errónea la cita legal; así como evitar el entorpecimiento o demora a causa de diligencias innecesarias o meramente formales, adoptando las medidas oportunas para eliminar cualquier irregularidad producida.

¹⁰ Ver Resolución 0171-2018/SPC-INDECOPI del 24 de enero de 2018.

¹¹ **LEY 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,



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIO
DEL INDECOPI DE CAJAMARCA

EXPEDIENTE 0025-2023/CPC-INDECOPI-CAJ



trato justo y equitativo en toda transacción comercial y a no ser discriminados por los motivos antes citados; por ello, este tipo de conductas deben ser rechazadas por todos los ciudadanos y no pueden ser admitidas en las operaciones de consumo, bajo pretextos o argumentos elaborados que dificulten su detección o hagan difícil su sanción por parte de la administración.

17. Por su parte, el artículo 39 del Código¹² establece que, en los casos de discriminación en el consumo, el denunciante deberá, en primer lugar, **acreditar siquiera indiciariamente la existencia de un trato desigual con relación a otros consumidores**. Superada esta etapa, se invertirá la carga de la prueba y se exigirá al proveedor que demuestre una causa objetiva y justificada que permita determinar si se ha contravenido la ley mediante la realización de prácticas discriminatorias.
18. Las normas expuestas establecen el deber de los proveedores de no discriminar y de no excluir a las personas sin que medien causas objetivas y razonables. Una conducta es discriminatoria cuando no se aplican las mismas condiciones comerciales a consumidores que se encuentren en situación de igualdad y cuando la conducta infractora está motivada por la pertenencia del consumidor a un grupo humano determinado, lo que se sustenta en perjuicios que afectan la dignidad de las personas.
19. Sobre el particular, la Comisión considera que los hechos materia de denuncia no revelaron una discriminación en agravio de la señora Tafur con relación a otros usuarios del servicio que se encontraban en las mismas condiciones que ésta, pues la conducta denunciada no obedece a un acto de trato diferenciado propiamente, sino a la presunta adopción de una medida injustificada y/o indebida, al habersele requerido abandonar el local por no contar con indumentaria adecuada, por lo que la imputación debe ser analizada como una supuesta infracción al deber de idoneidad, el cual vela de modo general por la defraudación de las expectativas de un consumidor.
20. Así pues, según el relato brindado por la propia señora Tafur, la razón por la que se le habría instado a abandonar las instalaciones del gimnasio radicaba en que la ropa que portaba no sería la exigida por el "Reglamento" del denunciado, documento del que la consumidora desconocía. Por ello, la supuesta medida adoptada por Smartfit habría vulnerado las expectativas de la denunciante, en la medida que esperaba poder hacer uso de los servicios contratados, sin impedimentos que califiquen como injustificados y/o indebidos.

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.

¹² **LEY 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.

M-CPC-06/02



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIO
DEL INDECOPI DE CAJAMARCA

EXPEDIENTE 0025-2023/CPC-INDECOPI-CAJ



21. En ese sentido, corresponde analizar el hecho denunciado como una presunta infracción al artículo 19 del Código, toda vez que se habrían defraudado las legítimas expectativas generadas a la señora Tafur cuando el 26 de enero de 2023, de manera indebida y/o injustificada, personal del denunciado la habría instado a retirarse de sus instalaciones por no contar con ropa deportiva adecuada.

Sobre la solicitud de liquidación de costas y costos de la señora Tafur

22. El 27 de setiembre de 2023, la señora Tafur —en atención al Informe Final de Instrucción 0042-2023/ST-INDECOPI-CAJ emitido por la Secretaría Técnica de esta Comisión el 15 de setiembre de 2023— presentó una solicitud de liquidación de costas y costos, peticionando la devolución de diversos conceptos, tales como S/ 36.00 por la tasa de denuncia administrativa, S/ 25.00 por “impresiones y copias”, S/ 40.00 por movilidad, S/ 1500.00 por asesoría jurídica y S/ 480.00 por terapias psicológicas recibidas.
23. Sobre el particular, la solicitud planteada por la señora Tafur no puede ser atendible por la Comisión en la medida que el Informe Final de Instrucción elaborado por la Secretaría Técnica no resulta ser un acto administrativo que contenga la decisión final adoptada por la autoridad; sino que únicamente contiene recomendaciones elaboradas por el **órgano instructor**, las cuales deberán ser analizadas por este **órgano resolutivo**, a fin de evaluar si son acogidas o no.
24. Así pues, conviene recordar que el numeral 5 del artículo 255 del TUO de la Ley 27444 establece que corresponde a las entidades instructoras del procedimiento sancionador formular un Informe Final de Instrucción en el que determine de manera motivada la existencia o no de una infracción, la norma que prevé la imposición de la sanción, cuál sería esta eventualmente, entre otros. No obstante, es importante precisar que la entidad instructora a la que hace referencia dicha norma, es distinta al órgano resolutivo del procedimiento, pues ambos cumplen diferentes funciones.
25. Y es que de acuerdo con el artículo 2 del Decreto Legislativo 1272, que modificó el artículo 230 del TUO de la Ley 27444, en los procedimientos en los que se haga ejercicio de la potestad sancionadora, deberá existir una debida separación entre la fase instructora y la fase sancionadora, las cuales a su vez estarán bajo la dirección de entidades distintas:
- **Entidad instructora:** órgano encargado de la etapa de instrucción del procedimiento administrativo, asumiendo las funciones de imputación de cargos, tramitación y de investigación de los hechos materia de controversia.
 - **Órgano resolutivo:** entidad que se encuentra a cargo de la fase sancionadora del procedimiento administrativo, cuya función es emitir una decisión final para determinar la existencia o no de responsabilidad del denunciado, y de ser el caso, la imposición de la sanción respectiva.
26. En ese orden de ideas, el Informe Final de Instrucción solo contiene una recomendación formulada por la Secretaría Técnica (órgano instructor) a esta Comisión (órgano resolutivo), en la que se esboza una postura respecto de los hechos materia de imputación, así como sobre la presunta responsabilidad del denunciado en estos; sin embargo, dicho acto no resulta ser vinculante, puesto que no representa la decisión definitiva de la autoridad administrativa.

M-CPC-06/02



27. Aunado a ello, el artículo 125 del Código¹³ prescribe que los procedimientos de liquidación de costas y costos serán iniciadas ante los **Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos del Indecopi**, y solo cuando exista un pronunciamiento **firme o consentido** a favor de la parte denunciante, presupuestos que no se cumplen en el caso en concreto, toda vez que Tafur aun no cuenta siquiera con una decisión emitida por la autoridad administrativa.
28. En suma, la solicitud de liquidación de costas y costos de la señora Tafur no puede ser acogida por la Comisión, toda vez que el Informe Final de Instrucción no representa la decisión definitiva adoptada por esta instancia, y a su vez, porque este tipo de procedimientos deben ser planteados ante los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos del Indecopi y siempre que exista un acto firme o consentido, según lo exige el artículo 125 del Código.

Sobre el deber de idoneidad

29. El artículo 19 del Código establece un supuesto de responsabilidad administrativa conforme al cual los proveedores son responsables por la calidad e idoneidad¹⁴ de los productos y/o servicios que ofrecen en el mercado. Esto no impone al proveedor brindar una determinada calidad a los consumidores, sino simplemente entregarlos y/o brindarlos en las condiciones ofrecidas y acordadas, expresa e implícitamente y, de ser el caso, impuestas legalmente.
30. El artículo 104 del Código establece que la atribución de responsabilidad al proveedor debe analizarse conforme a la norma que regula la carga de la prueba; es decir, primero corresponde al consumidor acreditar la existencia de un defecto en el producto o servicio y luego el proveedor deberá demostrar que aquel defecto no le es imputable debido a la existencia de circunstancias que lo eximen de responsabilidad porque existe una ruptura del nexo causal¹⁵.

¹³ **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**

Artículo 125.- Competencia de los órganos resolutivos de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor

Cada órgano resolutivo de procedimientos sumarísimos de protección al Consumidor es competente para conocer, en primera instancia administrativa, denuncias cuya cuantía, determinada por el valor del producto o servicio materia de controversia, no supere tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT); así como aquellas denuncias que versen exclusivamente sobre requerimientos de información, métodos abusivos de cobranza y demora en la entrega del producto, con independencia de su cuantía. Asimismo, es competente para conocer, en primera instancia, denuncias por incumplimiento de medida correctiva, incumplimiento de acuerdo conciliatorio e incumplimiento y liquidación de costas y costos. No puede conocer denuncias que involucren reclamos por productos o sustancias peligrosas, actos de discriminación o trato diferenciado, servicios médicos, actos que afecten intereses colectivos o difusos y los que versen sobre productos o servicios cuya estimación patrimonial supera tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT) o son inapreciables en dinero.

¹⁴ **LEY 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.

¹⁵ **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**

Artículo 104.- Responsabilidad administrativa del proveedor

El proveedor es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado.



31. Ahora bien, en la medida que se discuten dos (2) presuntas contravenciones al artículo 19 del Código, esta Comisión considera pertinente realizar su análisis por separado, a efectos de brindar un mejor detalle.

Sobre la falta de entrega del Reglamento de uso de servicio para usuarios

32. En el presente caso, la señora Tafur denunció a Smartfit porque en el marco de los servicios de gimnasio prestados por el proveedor, este habría omitido hacerle entrega del "Reglamento de uso de servicio para usuarios", que establecía precisamente las condiciones y reglas aplicables a su relación de consumo. Por su parte, el denunciado argumentó en su defensa que: a) el reglamento fue leído y aceptado por la consumidora con la contratación de sus servicios, y; b) que posteriormente remitieron una copia de dicho documento a su correo electrónico.

33. El proveedor también refirió que el Reglamento fue remitido a la dirección electrónica deissysuheittafurgarrido@gmail.com porque esta fue la consignada por la denunciante en su página web al momento de efectuar la matrícula, y en la medida que dicha comunicación "no rebotó", la dieron por válidamente notificada; además, indicó que era la señora Tafur quien tenía la obligación de registrar correctamente sus datos personales, y aun cuando corrigió su correo electrónico en el sistema, ello se hizo de manera posterior al envío del documento en cuestión.

34. Por último, Smartfit arguyó en su defensa que el 26 de enero de 2023, ante el pedido de la señora Tafur para que se le exhiba el "Reglamento de uso de servicio para usuarios" (físico), accedieron a mostrárselo sin ningún tipo de impedimento, hecho que, sumado a los anteriormente indicados, denotaban —a su consideración— que cumplieron a cabalidad con la obligación de poner en conocimiento de la consumidora el referido documento.

35. Al respecto, obra en el Expediente copia del "Contrato de prestación de servicio – Plan Smart" del 9 de enero de 2023, el cual permite apreciar que en esa fecha la señora Tafur contrató los servicios de gimnasio ofrecidos por el denunciado. Del referido medio de prueba también se desprende la indicación de que el "Reglamento de uso de servicio para usuarios" es parte integral del contrato y que con la suscripción de dicho acuerdo la denunciante **declara haber leído y estar conforme con dicho documento**. Se copia la parte pertinente:

Contrato de prestación de servicio – Plan Smart

NOMBRE:	DEISSY SUHEIT TAFUR GARRI	NRO. DE DOCUMENTO:	4757
DIRECCIÓN:	jr revilla perez	NÚMERO:	340
CIUDAD:	Cajamarca	TELÉFONO:	9633
MATRÍCULA:	S/ 0,00	MANTENIMIENTO:	S/ 99
MENSUALIDAD:	S/ 79,90	DÍA DE PAGO:	1
TARJETA:	Visa	NÚMERO DE LA TARJETA:	4214
TARJETAHABIENTE:	deissy tafur	NRO. DE DOCUMENTO:	4757

SERVICIOS Y BENEFICIOS SMART: El presente Acuerdo de Membresía (el "Acuerdo") se celebra entre: SMARTFIT PERU S.A.C., con RUC N° 20600597940 y domicilio en Avenida Petit Thouars N° 5356, 4to piso - Oficina 4006, Miraflores, Lima (el "Gimnasio"); y el usuario, cuya información se encuentra indicada en el presente Acuerdo (el "Usuario"). Mediante el presente Acuerdo el Usuario se suscribe a un servicio integrado de acondicionamiento y preparación física (el "Servicio") que será prestado dentro de los horarios establecidos, en local(es) presencial(es) así como a través de una plataforma en línea (en adelante, la "Plataforma"), indistintamente. El local comercial donde el Usuario suscribe el presente Acuerdo será denominado el "Local".

REGLAMENTO DE USO: El documento "Reglamento de Uso de Servicios para Alumnos y Usuarios" (el "Reglamento") forma parte integrante del presente Acuerdo y es de obligatorio cumplimiento para el Usuario siempre que se encuentre en un local comercial de la marca del Gimnasio. Mediante la firma del presente Acuerdo, el Usuario declara haber leído y encontrarse conforme con el Reglamento, el mismo que se encuentra disponible en la página web del Gimnasio y que será enviado al correo electrónico que el Usuario indique en este Acuerdo.

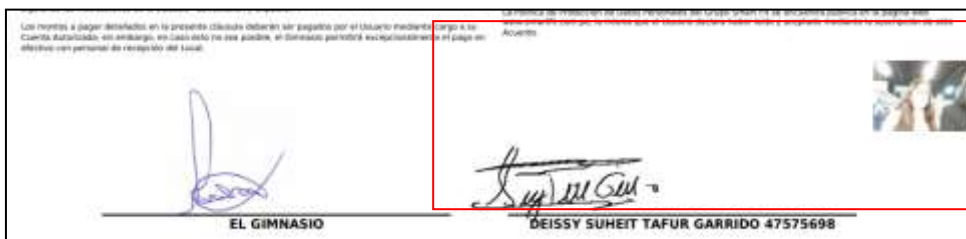
M-CPC-06/02



- 36. Siguiendo con el análisis del “Contrato de prestación de servicio – Plan Smart”, es posible advertir que respecto del “Reglamento de uso de servicio para usuarios”, se dejó constancia que además de haber sido revisado por la señora Tafur, también **sería remitido a la dirección de correo electrónico** [no indica plazo] **indicada en dicho acuerdo** (deissysuheittafurgarrido@gmail.com) y que se podría acceder al documento a través de la página web. Por último, se debe destacar que el contrato celebrado entre las partes cuenta con la rúbrica de la denunciante, en señal de conformidad. Se copian las partes correspondientes del medio de prueba:

Contrato de prestación de servicio – Plan Smart

	Matricula:	13205088
	Fecha de Inicio:	09/01/2023
47575698	FECHA DE NACIMIENTO:	06/07/1992
340	DISTRITO:	Cajamarca
963331828	CORREO ELECTRÓNICO:	deissysuheittafurgarrido@gmail.com
S/ 99,90	FECHA:	01/04 de cada año
1		
4214-XXX-XXXX-5526	VENCE EN:	07/2025
47575698		



- 37. En ese sentido, según las condiciones pactadas por las partes en el “Contrato de prestación de servicio – Plan Smart” del **9 de enero de 2023**, queda claro que una de las obligaciones contractuales que se encontraba obligado a ejecutar Smartfit, consistía en enviar al correo electrónico de la señora Tafur (deissysuheittafurgarrido@gmail.com) una copia del "Reglamento de uso de servicio para usuarios", más allá de que dicho documento hubiese sido leído y aceptado por la consumidora al momento de celebrar la relación de consumo.
- 38. Siguiendo esa línea, de los actuados del Expediente también se tiene al correo electrónico del **5 de setiembre de 2022**, el cual fue remitido en esa fecha por personal de Smartfit a la dirección deissysuheittafurgarrido@gmail.com, adjuntándose a dicha comunicación, entre otros, el "Reglamento de uso de servicio para usuarios". A continuación, a efectos de brindar un mejor detalle, se proceden a copiar las partes correspondientes:



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE CAJAMARCA



EXPEDIENTE 0025-2023/CPC-INDECOPI-CAJ

Correo electrónico del 5 de setiembre de 2022 (Parte superior)



Correo electrónico del 5 de setiembre de 2022 (Parte inferior)



39. Ahora bien, este despacho advierte que el correo electrónico del **5 de setiembre de 2022** es de **fecha ulterior** al “Contrato de prestación de servicio – Plan Smart” del **9 de enero de 2023**; en consecuencia, se entiende que la comunicación enviada por el proveedor hacia la consumidora para trasladarle el “Reglamento de uso de servicio para usuarios” se hizo en el marco de una relación contractual distinta a la celebrada en el mes de enero del presente año.
40. Así pues, al haberse suscrito el “Contrato de prestación de servicio – Plan Smart” el **9 de enero de 2023**, se entiende que el envío del reglamento debió de haberse realizado a partir de esa fecha en adelante; sin embargo, resulta materialmente imposible considerar que se cumplió con la ejecución

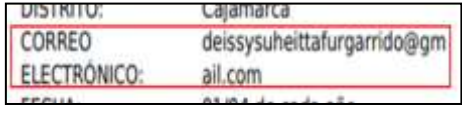
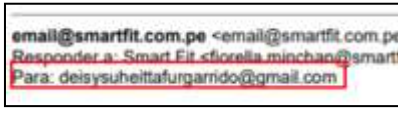
M-CPC-06/02



de dicha obligación tomando como medio de prueba un correo electrónico que fue enviado hacia la usuaria **meses antes de haber acordado** la prestación de los servicios.

- 41. En adhesión a lo anterior, también debe resaltarse que en las condiciones del “Contrato de prestación de servicio – Plan Smart” del **9 de enero de 2023**, tampoco se menciona que el denunciado esté exonerado de trasladar a la señora Tafur —vía correo electrónico— el “Reglamento de uso de servicio para usuarios”, por habérselo remitido en una anterior relación contractual; por el contrario, la obligación antes indicada no posee ningún supuesto de excepción.
- 42. En ese orden de ideas, que Smartfit hubiese enviado el reglamento de manera ulterior a la celebración del “Contrato de prestación de servicio – Plan Smart”, **no lo inhibe** de volver a remitir dicho documento a la consumidora en el marco del acuerdo pactado el 9 de enero de 2023, porque se comprometió a ejecutar dicha prestación expresamente sin excepción alguna, y además, porque la importancia de cumplir con este deber resulta fundamental de cara a la usuaria, quien tiene derecho a obtener una copia del reglamento actualizado.
- 43. Sin perjuicio de las consideraciones previamente expuestas, también es importante destacar que el correo electrónico del 5 de setiembre de 2022, a pesar de tener como destinataria a la señora Tafur, fue remitido por Smartfit a una dirección **que no correspondía a la indicada por la denunciante** en el “Contrato de prestación de servicio – Plan Smart” del 9 de enero de 2023. A continuación, se presenta el siguiente cuadro comparativo para un mejor detalle:

Cuadro N° 01 – Verificación de direcciones electrónicas

Dirección indicada en el contrato por la señora Tafur	Dirección empleada por el denunciado en el correo electrónico del 5 de setiembre de 2022
deissysuheittafurgarrido@gmail.com	deisysuheittafurgarrido@gmail.com
	

- 44. En ese orden de ideas, aun cuando el denunciado pretende que se dé por válido que el deber de enviar el reglamento a la consumidora se ejecutó incluso antes de la celebración del “Contrato de prestación de servicio – Plan Smart”, lo cierto es que la comunicación del 5 de setiembre de 2022 tampoco serviría para acreditar el cumplimiento de su obligación porque fue remitida a una dirección distinta a la señalada por la señora Tafur en el acuerdo del 9 de enero de 2023.
- 45. Ahora, si bien Smartfit ha justificado que envió el Reglamento a la dirección deissysuheittafurgarrido@gmail.com porque esta fue la que registró la denunciante en su página web, lo cierto es que ello resulta ser irrelevante porque ya se ha verificado que el correo electrónico del **5 de setiembre de 2022**, se hizo en el marco de **otro acuerdo contractual**, y no en virtud del celebrado el **9 de enero de 2023**, mismo que generó una nueva obligación al proveedor de trasladar a la consumidora una copia del referido documento.



46. En este punto conviene precisar que, a lo largo del procedimiento, Smartfit tampoco ha aportado ningún otro medio de prueba que acredite que, de manera posterior a su correo electrónico del 5 de setiembre de 2022, hubiese enviado el “Reglamento de uso de servicio para usuarios” a la dirección correcta indicada por la señora Tafur; en consecuencia, queda claro que el proveedor incurrió en una infracción al artículo 19 del Código, pues defraudó las expectativas legítimas de la denunciante a que se le haga entrega del documento en cuestión.
47. Finalmente, el hecho de que Smartfit tenga publicitado el “Reglamento de uso de servicio para usuarios” en su página web o que lo hubiese exhibido a la señora Tafur al momento de contratar sus servicios y el 26 de enero de 2023 (cuando ésta se lo petición), no constituyen circunstancias que permitan eximir de responsabilidad al denunciado, pues su **obligación contractual** consistía específicamente en entregar una copia del documento en cuestión al correo electrónico señalado por la consumidora, deber que incumplió con ejecutar.
48. Por lo expuesto, se declara fundada la imputación planteada contra Smartfit por infracción al artículo 19 del Código; en tanto, se ha verificado que el denunciado no cumplió con remitir el “Reglamento de uso de servicio para usuarios” al correo electrónico señalado por la señora Tafur, a pesar de que estaba obligado a hacerlo, según lo pactado en el “Contrato de prestación de servicio – Plan Smart” del 1 de setiembre de 2022.

Sobre el pedido de retirarse del local del denunciado

49. En el presente caso, la señora Tafur denunció a Smartfit porque el 26 de enero de 2023, cuando se encontraba en sus instalaciones realizando una rutina de ejercicios, personal del proveedor la habría instado a retirarse del local aduciendo que no contaba con ropa deportiva adecuada, ello según su reglamento; sin embargo, cuando el mismo le fue exhibido, advirtió que no se hacía mención alguna de las características que la vestimenta requerida por el proveedor debía cumplir.
50. Asimismo, la denunciante agregó que la ropa con la que acudió al local de Smartfit sí era deportiva, más a diferencia de otras no se ceñía al cuerpo debido a su estado de salud, y que inclusive, había acudido con dicha vestimenta anteriormente, sin que personal del denunciado le hubiese formulado algún cuestionamiento. Por último, la consumidora refirió que la acción adoptada por el proveedor era injustificada, porque pudo antes de ello cursarle “pre-avisos” o indicaciones “reiterativas”, más optó por una medida gravosa que mermó su salud (física y mental).
51. Por su parte, Smartfit argumentó en su defensa que el 9 de enero de 2023, con la celebración del “Contrato de prestación de servicio – Plan Smart”, la señora Tafur declaró haber leído y aceptado las estipulaciones de su “Reglamento de uso de servicio para usuarios”, dentro de las cuales se señala que los clientes están prohibidos de entrenar sin ropa deportiva, medida que tiene su razón de ser en la protección de la salud del propio consumidor, de terceros y en el cuidado del buen estado de los equipos y maquinarias del gimnasio.
52. Siguiendo con lo manifestado por el denunciado, el 26 de enero de 2023 la señora Tafur ingresó a su establecimiento portando un short “jean o denim”, cuyo material no es elástico ni deportivo, incumpliendo con ello el “Reglamento de uso de servicio para usuarios”, razón por la cual, su personal se acercó a ella para “llamarle gentilmente la atención” y recordarle cuál era la vestimenta adecuada, pero nunca la instaron a retirarse del local. Además, refirió que concluir lo contrario contravendría el Principio de presunción de licitud, puesto que no existía medio de prueba fehaciente que demuestre que expulsaron a la accionante del local.

M-CPC-06/02

53. Smartfit puntualizó que el 30 de enero de 2023, en atención al Reclamo LR-CAJCAJ1-52, ofrecieron disculpas a la señora Tafur por la incomodidad que pudo haber tenido, más le recalcaron que había incumplido con las disposiciones de su reglamento al entrenar sin ropa deportiva; no obstante ello, el 2 de febrero de 2023 llegaron a un acuerdo con la consumidora, exonerándola del pago del “remanente del mes anterior”, lo cual no debía ser interpretado como un reconocimiento de los hechos denunciados ni mucho menos como una indemnización por el supuesto maltrato recibido, sino que ello se debía a un pedido de la denunciante formulado antes del 26 de enero de 2023.
54. Ahora bien, no resulta ser un hecho controvertido que el 26 de enero de 2023, mientras la señora Tafur se encontraba en las instalaciones de Smartfit, personal de este último se le acercó para hacerle notar que, presuntamente, no contaba con la indumentaria adecuada, pues ambas partes han convenido en tal situación. Sin embargo, la materia discutida surge a raíz de si durante la intervención hecha por personal del proveedor a la consumidora, estos la **instaron a que se retire del gimnasio**, y de ser así, si dicha medida resultaba ser **indebida y/o injustificada**.
55. Al respecto, obra en el Expediente dos (2) videos de las cámaras de seguridad del local de Smartfit, correspondientes al 26 de enero de 2023; así, el primero de estos archivos muestra a la señora Tafur realizar ejercicios, para acto seguido ser abordada por el entrenador del gimnasio, quien le da alguna indicación que no llegan a ser escuchadas en el registro fílmico. Frente a ello, la consumidora **interrumpe su rutina** para seguidamente reclamar a personal del denunciado, evidenciando un **claro malestar** por lo que se le habría señalado. Se copian imágenes referenciales del video para brindar un mejor detalle:

Video N° 01 – Intervención de personal del denunciado



M-CPC-06/02



56. En el segundo video del establecimiento de Smarfit, se muestra el área de recepción del gimnasio, en donde la señora Tafur, **ya cambiada y con sus pertenencias**, reclama a las trabajadoras del denunciado, quienes le muestran una hoja, escuchándola por algunos momentos, así como dando respuesta a sus cuestionamientos. Cabe precisar que al igual que en el anterior registro filmico, no se logra escuchar la conversación sostenida. Se copian imágenes referenciales del video:

M-CPC-06/02



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIO
DEL INDECOPI DE CAJAMA
EXPEDIENTE 0025-2023/CPC-INDECOPI-CAJ



Video N° 02 – Área de recepción del local de Smartfit



57. De otro lado, también se tiene a copia de la Hoja de reclamación LR-CAJCAJ1-52 interpuesto por la señora Tafur el 27 de enero de 2023 y a través del cual cuestionó a Smartfit por la conducta de su personal, refiriendo que la **instaron a retirarse por no tener la ropa adecuada**. En respuesta, el 30 de enero de 2023, el denunciado contestó el reclamo de su contraparte, ofreciéndole las disculpas del caso si es que “percibió un comportamiento no adecuado” por parte de su personal al momento de ser intervenida por su indumentaria. Se copian las partes pertinentes para su verificación:

IMAGEN EN LA SIGUIENTE PÁGINA

M-CPC-06/02



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL
DEL INDECOPI DE CAJAMARCA
EXPEDIENTE 0025-2023/CPC-INDECOPI-CAJ



Reclamo LR-CAJCAJ1-52

En fecha 26/01/23 siendo aproximadamente las 14hrs. Fiorella Minchan Faccio(Administradora del gimnasio), acompañada de la recepcionista Thalia Cabrejo, le da la indicacion al entrenador de turno, Luis Torrel, que haga de mi conocimiento, la orden precisa : Que no puedo terminar la rutina, y debo " RETIRARME" por no contar con ropa de deporte ADECUADA, recalco que el entrenador pide las disculpas del caso, sin embargo debia ACATAR lo mencionado. Situacion por la cual; me acerque la Señorita en mencion, que se encontraba entrenando, procedi a preguntar el motivo, respondiendo, que mi ropa (short no era deportivo), que son sus reglas internas. Fui a los servicios higienicos a cambiarme, ya que me habian "invitado" a retirar de las instalaciones, cerca de la salida me acerque nuevamente para pedirle me hiciera el favor de enviar su reglamento al correo, pues al momento de inscribirme a inicios de setiembre(2022), nunca me lo dieron, ante esto me dirigio al modulo, busco con ayuda de la recepcionista su reglamento y me mostro una pagina, que indica que el usuario debe utilizar ropa deportiva y zapatillas, palabras generales, sin especificacion de materiales, telas, formas, modelos. este acto no solo es HUMILLANTE y de MALTRATO, si no, DISCRIMINATORIO, por parte de su representante.

IMAGEN EN LA SIGUIENTE PÁGINA

M-CPC-06/02



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE CAJAMARCA



EXPEDIENTE 0025-2023/CPC-INDECOPI-CAJ

Correo electrónico del 30 de enero de 2023

Carla Gil 30 de enero de 2023, 10:01

Hola Deissy buenos días:

Mediante la presente respondemos al Reclamo N° LR-CAJCAJ1-52 formulado en el Libro de Reclamaciones de Smart Fit sede Real Plaza Cajamarca.

Sobre lo acontecido, extendemos las disculpas del caso por el malestar suscitado donde habría percibido un servicio no adecuado por parte de una de nuestras colaboradoras al momento de gestionar la intervención hacia su persona y recordar la vestimenta adecuada para su entrenamiento, de acuerdo a lo registrado en reglamento de uso.

Sobre ello, reforzaremos la atención del staff hacia los clientes, dejando en claro el compromiso de servicio que mantenemos con cada uno de ustedes y reiterando las disculpas si usted percibió un comportamiento no adecuado.

Agradecemos su comprensión,

Saludos cordiales,
Smart Fit Peru

58. De igual modo, la señora Tafur volvió a demostrar su malestar por haber sido conminada a abandonar las instalaciones de Smartfit por la indumentaria que portaba, a través de su comunicación remitida el 1 de febrero de 2023 a los correos electrónicos fiorella.minchan@smartfit.com y hableconnosotros_peru@sacbioritmo.zendesk.com, considerando además que la respuesta brindada a su Reclamo LR-CAJCAJ1-52 era insuficiente por la gravedad del hecho cuestionado. Se copia la parte pertinente del documento para un mejor detalle:

Misiva del 1 de febrero de 2023

SUMILLA: SOLICITO INFORME DE ACCIONES TOMADAS
REFERENCIA: RECLAMO No LR-CAJCAJ-1-52

Cajamarca 01 de febrero del 2023

Señores
Smartfit Perú S.A.C
Av. Vía Evitamiento Norte, Lote 1, Real Plaza Cajamarca.

Por medio del presente, me es grato dirigirme a ustedes en atención al reclamo en referencia, por lo cual, la señorita Deissy Suheit Tafur Garrido, identificada con DNI No 47575698, con domicilio real en Jr. Revilla Pérez No 340 - Cajamarca, muestra su **desconformidad, malestar e incomodidad**, respecto al trato del cual fue víctima en la sucursal sito en Av. Vía Evitamiento Norte, Lote 1, Real Plaza - Cajamarca, por parte de la administradora, la Srta. **Florella Minchán Faccio**, quien, el día 26 de enero del presente año, **entre 01:30 pm - 3:10 pm, mientras realizaba su rutina, le da cierta** indicación al entrenador de turno, el señor Luis Torrel, quien se acercó de manera educada y hasta apenado, para señalar que no puede terminar la rutina, ya que por órdenes de administración debe "RETIRARSE" del local **por no contar con ropa de deporte adecuada**, recalcando que pide las disculpas del caso, sin embargo debía ACATAR lo mencionado, motivo por el cual mi representada, se acercó a la señorita en mención (administradora), que se encontraba entrenando y le preguntó, si efectivamente esa era la orden, a lo cual respondió, que sí, que su ropa (Short) no era deportivo, **qué son sus reglas internas y tiene que retirarse.**

M-CPC-06/02



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIO
DEL INDECOPI DE CAJAMARCA



EXPEDIENTE 0025-2023/CPC-INDECOPI-CAJ

59. Siguiendo esa línea, también obra en el Expediente un Informe psicológico del 22 de marzo de 2023, emitido por el Psicólogo Lister Zelada Zamora, con Colegiatura N° 25953¹⁶, documento donde la señora Tafur reitera que el incidente del 26 de enero de 2023 le causó un agravio porque fue **discriminada y humillada solo por su forma de vestir**; además, el especialista a cargo de su evaluación concluyó que la administrada presentaba **decaimiento con síntomas de depresión, ansiedad y miedo, así como insomnio**. Se copia la parte pertinente del documento:



60. En este punto resulta oportuno mencionar que la Sala ha reconocido en diversos pronunciamientos que los indicios (hecho indicador) resultan ser herramientas importantes, puesto que los proveedores suelen tener mejor posibilidad de agenciarse de medios probatorios que el consumidor, generándose algunas veces dificultad en la distribución de responsabilidades por los hechos denunciados debido a la falta de pruebas¹⁷.
61. En esa misma línea, la Sala también ha señalado que el indicio es un hecho que se acredita por cualquiera de los medios probatorios que la ley autoriza a la administración a utilizar (un documento, una declaración, etc.). Luego, una vez probada su existencia, la autoridad encargada de resolver podrá utilizar el razonamiento lógico para derivar del indicio o de un conjunto de ellos a certeza de la ocurrencia de lo que es objeto del procedimiento (esto es, el hecho indicado)¹⁸.

¹⁶ De la consulta realizada en la página web del Colegio de Psicólogos del Perú, se advierte que el señor Lister Zelada Zamora se encuentra registrado y habilitado. Consultado el 2 de octubre de 2023 en: <https://www.cpsp.pe/colegiados/>.

¹⁷ Ver Resolución 2403-2013/SPC-INDECOPI, emitida la Sala Especializada en Protección al Consumidor en el trámite del Expediente 0166-2012/CPC-INDECOPI-CAJ, seguido por G YJ camionetas E.I.R.L contra Rímac Seguros y Reaseguros S.A.

¹⁸ Ibidem.

M-CPC-06/02



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIO
DEL INDECOPI DE CAJAMA

EXPEDIENTE 0025-2023/CPC-INDECOPI-CAJ



62. Ahora bien, a la luz de lo anteriormente expuesto, la Comisión considera que los medios de prueba analizados en los párrafos 55 al 59, si logran demostrar de **manera indiciaria** que el 26 de enero de 2023 personal del proveedor instó a la señora Tafur a retirarse de sus instalaciones por la indumentaria que se encontraba utilizando, ello en base a las siguientes consideraciones y/o aspectos conexos que pasan a ser expuestos:

- En el primer video el entrenador de Smartfit se acerca a la señora Tafur para hacerle una indicación que, más allá de no llegar a ser escuchada, ocasiona que la consumidora **pare su rutina, se levante y cuestione inmediatamente** al trabajador del proveedor, a tal punto que, en el segundo video, se aprecia a la denunciante en el área de recepción, ya cambiada y con sus pertenencias, claras señales de que **procedía a retirarse del establecimiento**, no sin antes **volver a reclamar** a personal del denunciado.

El comportamiento adoptado por la señora Tafur, a criterio de este despacho y en contraste con lo expresado por el denunciado, no evidencian que personal de este último hubiese únicamente hecho un “llamado gentil de atención” por no portar la vestimenta adecuada, pues de haber sido así, lo lógico hubiera sido que la accionante prosiga con su rutina, más no que la interrumpa para luego cambiarse y recoger sus pertenencias a fin de retirarse del local.

Asimismo, en el supuesto de que personal de Smartfit solo hubiese hecho una indicación a la señora Tafur sobre su indumentaria, de acuerdo con los términos señalados en el “Contrato de prestación de servicio – Plan Smart” del 9 de enero de 2023, dicha acción sería equivalente a una **amonestación**; sin embargo, este tipo de medidas, de acuerdo a lo pactado entre las partes, se deben realizar **por escrito**; más su personal optó por hacerlo de manera verbal, evidenciando con ello que la medida adoptada **no correspondía propiamente a un llamado de atención, sino a la expulsión de la consumidora del establecimiento.**

- En el Reclamo LR-CAJCAJ1-52 del 27 de enero de 2023 (interpuesto un día después del impase) y en la misiva del 1 de febrero de 2023, la señora Tafur sostiene como versión **uniforme y coherente** que personal de Smartfit la conminó a abandonar el local por no contar con ropa deportiva adecuada, hecho respecto del cual se **reafirmó** en su escrito de denuncia. Aunado a ello, en el correo de respuesta al reclamo de la consumidora, el denunciado reconoce que sí existió un incidente el 26 de enero de 2023, y que por ello pedía las **disculpas del caso** a la administrada si percibió que la **intervención** de sus colaboradores por la indumentaria que portaba, no fue realizada de manera idónea.

También conviene resaltar que el relato brindado por la señora Tafur en el Reclamo LR-CAJCAJ1-52 del 27 de enero de 2023, en su comunicación del 1 de febrero de 2023 y en su escrito de denuncia del 22 de febrero de 2023, **coinciden con los hechos evidenciados en los dos (2) videos detallados en el párrafo 50**, de modo tal que muestran que fue el entrenador de turno de Smartfit quien le hizo el primer cuestionamiento sobre su ropa y que ante ello la consumidora accedió a retirarse pero no sin antes reclamar a las trabajadoras del proveedor del área de recepción, así como pedirles que le muestren el reglamento. Lo mencionado otorga **un mayor grado de veracidad** a los hechos narrados por la consumidora en estas comunicaciones.

En esa línea, se debe remarcar que la accionante recién tuvo acceso a los registros filmicos de las instalaciones de su contraparte durante el interín del presente procedimiento, pues dichos

M-CPC-06/02



medios de prueba fueron aportados por el denunciado ante un requerimiento de información formulado por la Comisión. Siendo así, no habría sido posible que la consumidora haya ajustado su versión en base a los hechos evidenciados en los dos (2) videos, puesto que estos fueron conocidos de manera posterior al Reclamo LR-CAJCAJ1-52, a su comunicación del 1 de febrero de 2023 y a su escrito de denuncia del 22 de febrero de 2023.

- El Informe psicológico del 22 de marzo de 2023, emitido por el profesional Lister Zelada Zamora, refleja que producto del incidente del 26 de enero de 2023 la señora Tafur sufrió una **considerable afectación** en su estado emocional, condición que, en opinión de este despacho, no habría podido ser generada por un “llamado gentil de atención” por parte de personal de Smarfit, sino que ello se habría debido a una indicación de mayor gravedad, la cual según se ha visto en mérito a las declaraciones uniformes de la consumidora y en el comportamiento demostrado por esta en los dos (2) videos de las instalaciones del proveedor, consistiría en que fue conminada a retirarse del establecimiento por la indumentaria que portaba.
63. En suma, se tiene que los videos (2) de las cámaras de seguridad del local del denunciado muestran que la indicación dada por el entrenador a la señora Tafur provocó que esta interrumpiera su rutina y saliera del establecimiento, habiendo declarado la consumidora en diversas oportunidades, de manera consistente y coherente, que ello se debió a que la instaron a retirarse del local por la indumentaria que portaba, situación que a su vez le provocó una afectación emocional. Por todo ello, esta Comisión considera que está acreditado, **indiciariamente**, que personal del proveedor sí conminó a la consumidora abandonar sus instalaciones por no contar con ropa deportiva.
64. Ahora, si bien el denunciado refirió que los medios de prueba aportados por la denunciante no causaban convicción al no ser “in situ”, lo cierto es que ello resulta ser erróneo porque este despacho no solo ha analizado la documentación aportada por la señora Tafur, sino también los registros filmicos presentados por el propio denunciado de sus instalaciones correspondientes al día de ocurrencia de los hechos controvertidos.
65. En esa línea, la valoración conjunta de todos los documentos descritos en el párrafo 63 causa convicción (indiciariamente) respecto a que personal de Smartfit instó a la señora Tafur a retirarse del establecimiento, lo cual no implica en modo alguno que se contravenga el Principio de presunción de veracidad porque la prueba indiciaria está reconocida por nuestro ordenamiento legal, pero sobre todo, porque en este punto aún no se ha determinado si la medida adoptada por el proveedor resulta ser indebida y/o injustificada.
66. Precisamente sobre ello, corresponde verificar si la medida adoptada por el proveedor resultaba ser debida y, de ser así, comprobar si la misma era justificada. La diferencia entre ambos conceptos radica en que, una acción será debida si es que esta se encuentra expresamente regulada, tipificada y aceptada por las partes en la relación de consumo entablada, mientras que su justificación implica que aun cuando la medida se encuentre prevista contractualmente, deben de haber existido los presupuestos para poder aplicarla; esto es, una razón válida que la motive.
67. Teniendo en cuenta lo anterior, el primer punto a analizar es si la conminación hecha a la señora Tafur a retirarse del establecimiento por no contar con ropa deportiva adecuada, se encuentra estipulado como una acción a la que el proveedor se haya encontrado facultado a adoptar para este tipo de supuestos. Dicho de otro modo, se verificará si dentro de los documentos contractuales

M-CPC-06/02



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIO
DEL INDECOPI DE CAJAMARCA

EXPEDIENTE 0025-2023/CPC-INDECOPI-CAJ



celebrados entre el denunciado y la consumidora, se prevé la posibilidad de que esta última deba abandonar el lugar por el tipo de indumentaria utilizada.

68. Sobre el particular, de la revisión del “Contrato de prestación de servicio – Plan Smart”, se aprecia que este fue celebrado por las partes el 9 de enero de 2023, y que la señora Tafur declaró —entre otras cosas— haber **leído y estar conforme con las disposiciones** del “Reglamento de uso de servicio para usuarios”, mismas que se comprometía a **acatar en tanto se encontrase en el local comercial de Smartfit**.
69. Asimismo, en el “Contrato de prestación de servicio – Plan Smart” se deja constancia que el incumplimiento de dicho acuerdo, de los términos y condiciones de prestación del servicio o del “Reglamento de uso de servicio para usuarios”, pueden acarrear la **amonestación** por escrito al consumidor o su **expulsión**, dependiendo de la **gravedad de la infracción**, aplicando esta última medida en los casos de reincidencia. A continuación, se procede a transcribir y copiar las partes pertinentes del medio de prueba analizado, a efectos de brindar un mejor detalle:

Contrato de prestación de servicio – Plan Smart

“(...)

REGLAMENTO DE USO: El documento “Reglamento de Uso de Servicios para Alumnos y Usuarios” (el “Reglamento”) forma **parte integrante del presente Acuerdo y es de obligatorio cumplimiento para el Usuario siempre que se encuentre en un local comercial de la marca del Gimnasio**. Mediante la firma del presente Acuerdo, el **Usuario declara haber leído y encontrarse conforme con el Reglamento**, el mismo que se encuentra disponible en la página web del Gimnasio y que será enviado al correo electrónico que el Usuario indique en este Acuerdo.

(...)

CANCELACIÓN Y EXPULSIÓN: El Usuario podrá cancelar su plan y resolver el presente Acuerdo en cualquier momento mediante solicitud firmada y por escrito, presentada personalmente en recepción de cualquier local Smart Fit. La solicitud de resolución del Acuerdo cobrará efecto en treinta (30) días desde su presentación. Durante ese plazo, el Usuario continuará teniendo acceso al Servicio y pagando los montos establecidos en el presente Acuerdo en las fechas acordadas.

El Acuerdo se verá automáticamente resuelto de pleno derecho, cursándose comunicación por correo electrónico al Usuario, en caso el Gimnasio no pueda realizar el cobro de cualquier concepto establecido en el presente Acuerdo por un plazo mayor a treinta (30) días desde la fecha de pago acordada.

En caso el **Usuario incumpla con sus obligaciones bajo el presente Acuerdo, el Reglamento y/o los Términos y Condiciones que forman parte del mismo, el Gimnasio podrá amonestarlo de manera escrita, o expulsarlo y resolver el Acuerdo automáticamente, dependiendo de la gravedad de la infracción. La reincidencia en todo caso resultará en la expulsión del Usuario**. Las amonestaciones y/o la expulsión serán registradas por el Gimnasio y comunicadas al Usuario por correo electrónico.

(...)”

(Énfasis agregado)

M-CPC-06/02



Contrato de prestación de servicio – Plan Smart (Parte inferior)



70. Ahora, respecto del “Reglamento de uso de servicio para usuarios”, de su revisión se aprecia que en su numeral 1.2 se señala que uno de los “requerimientos esenciales” impuestos por el proveedor es que los clientes deben asistir a entrenar en el local **usando ropa deportiva y zapatillas**, mientras que en su numeral 4.1 establece que el usuario podrá ser **amonestado y/o expulsado** del gimnasio por sustraer pertenencias ajenas, agredir o amenazas a otros consumidores, desobedecer o retar a personal de Smartfit, entre otras conductas, que **no incluyen el acudir con un tipo de vestimenta no adecuada**. Se transcriben las partes pertinentes:

Reglamento de uso de servicio para usuarios

(...)

PRIMERO: REQUERIMIENTOS ESENCIALES

- 1.1. Los Usuarios deben suscribir un Acuerdo de Membresía y registrarse en la Recepción del Local antes de empezar a usar el Servicio.
- 1.2. **Los Usuarios deben asistir a entrenar en el Local usando ropa deportiva y zapatillas.** No se permite circular dentro del Local con el torso descubierto. El uso de toalla personal y mascarilla o tapaboca es obligatorio para ingresar al Local.
- 1.3. Cada Usuario podrá usar un casillero en el Local para guardar sus pertenencias. El Usuario deberá procurar su propio candado para asegurar el casillero.

(...)

CUARTO: COMPORTAMIENTO

- 4.1. El Usuario que despliegue las siguientes conductas en el Local, con otros Usuarios o con personal del Local, podrá ser **amonestado y/o expulsado del Gimnasio**: sustraer objetos que no sean de su pertenencia; desobedecer o retar a personal del Gimnasio; agredir o amenazar verbal o físicamente a otros Usuarios o a personal del Local; perjudicar la privacidad y/o integridad de otros Usuarios en las áreas de casilleros y baños; dañar el equipo o la infraestructura del Local; y, en general, todo comportamiento contrario al orden público y las buenas costumbres.

(...)

(Énfasis agregado)

71. En vista de los documentos descritos precedentemente, si bien es cierto que el numeral 4.1 del “Reglamento de uso de servicio para usuarios” no regula expresamente como una conducta que amerite la amonestación o expulsión del cliente el acudir sin ropa deportiva o zapatillas, lo cierto es que en el “Contrato de prestación de servicio – Plan Smart” sí se contempla la posibilidad de adoptar estas acciones ante el incumplimiento de cualquiera de las disposiciones señaladas en el reglamento, estando dentro de estas la vestimenta exigida por el proveedor.

M-CPC-06/02



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIO
DEL INDECOPI DE CAJAMA

EXPEDIENTE 0025-2023/CPC-INDECOPI-CAJ



72. También se ha podido constatar que la señora Tafur aceptó dichas condiciones con la suscripción del “Contrato de prestación de servicio – Plan Smart”, pues mostró su conformidad con lo señalado en dicho acuerdo y se comprometió a acatar lo prescrito en el “Reglamento de uso de servicio para usuarios”, el cual declaró haber leído y aceptado en su integridad, ello más allá de que el denunciado no le hubiese alcanzado una copia de manera posterior.
73. Sin perjuicio de lo señalado, se debe precisar que aun cuando en el “Contrato de prestación de servicio – Plan Smart” se establece que la amonestación o expulsión se aplicarán **según la gravedad de la infracción**, ni en el referido documento ni en el “Reglamento de uso de servicio para usuarios”, se señala **cuáles serían aquellas infracciones graves que ameritan el retiro del local del consumidor**, y menos aún, si dentro de estas se encuentra el no asistir con la indumentaria deportiva adecuada.
74. En esa misma línea, el denunciado tampoco aportó ningún documento adicional donde se pueda constatar cuáles son las infracciones calificadas por su entidad como graves, o en su defecto, el nivel de gravedad que implicaría el no acudir con ropa deportiva o zapatillas al gimnasio, o en todo caso, que dicha conducta implicaba el retiro o expulsión del cliente. Partiendo de esa premisa, este Colegiado considera que, al no estar regulado, el denunciado realizaba una tipificación de la gravedad de las infracciones de sus usuarios de **manera discrecional**.
75. En vista de lo anterior, la Comisión concluye que la sanción adoptada por Smartfit contra la señora Tafur, consistente en incoar a la administrada a que se retire de su establecimiento por no portar la ropa deportiva adecuada, no resultaba ser válida porque no existe ningún acuerdo, pacto o documento contractual en donde se tipifique de manera clara y expresa que dicha contravención al “Reglamento de uso de servicio para usuarios” ameritaba la expulsión de la consumidora; en consecuencia, la medida adoptada por el denunciado no podía serle oponible.
76. En efecto, más allá de que se establezca la posibilidad de amonestar o expulsar al cliente por infringir el reglamento al no asistir con ropa deportiva, lo cierto es que el denunciado se encontraba en la obligación regular expresamente cuál era la sanción que debía aplicar para este tipo de casos, pues al no hacerlo, se deja en incertidumbre a la consumidora sobre el tipo de medida que se adoptara en su contra, aspecto que resulta ser fundamental para la aplicación de este tipo de acciones, caso contrario, las mismas no podrían ser oponibles.
77. Así pues, el tipificar la sanción que podría conllevar una presunta infracción al “Reglamento de uso de servicio para usuarios” resulta ser un aspecto **trascendental** en la relación de consumo entablada entre la denunciante y Smartfit, porque de ello depende las acciones y medios de defensa que esta podría ejercer, siendo inadmisibles que el denunciado pretenda, de manera discrecional y arbitraria, ejercer una acción no regulada consistente en el retiro de la administrada de su local.
78. Siendo así, resulta irrelevante pronunciarse sobre los argumentos formulados por las partes respecto a si las prendas con las que acudió la denunciante calificaban o no como ropa deportiva, o si antes debía cursarse preavisos para hacerle notar que no traía la indumentaria adecuada, toda vez que dichos aspectos resultan estar directamente vinculados a determinar si la presunta medida adoptada (retiro del local) era razonable, mas previamente se ha verificado que resultaba ser indebida porque no se encontraba expresamente regulada y/o pactada contractualmente.

M-CPC-06/02



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIO
DEL INDECOPI DE CAJAMA

EXPEDIENTE 0025-2023/CPC-INDECOPI-CAJ



79. Por lo expuesto precedentemente, se declara fundada la denuncia planteada contra Smartfit por infracción al artículo 19 del Código; en tanto, está acreditado que el 26 de enero de 2023 personal del proveedor instó a la señora Tafur a retirarse del establecimiento por no contar con ropa deportiva adecuada, medida que no se encuentre expresamente regulada en los documentos contractuales suscritos por las partes

Sobre la vulneración del derecho a la información

80. El derecho a la información que poseen los consumidores, en el marco de una economía social de mercado, constituye uno de los derechos más importantes, debido que a través de su ejercicio los consumidores cumplen su función económica de ordenar el mercado, premiando con su elección a las empresas más eficientes. El derecho a la información es el primero que constitucionalmente se reconoce a favor de los consumidores, en el artículo 65 de la Constitución Política del Perú.

“CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ, Artículo 65.- El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentren a su disposición en el mercado. Asimismo, vela en particular, por la salud y la seguridad de la población.

81. La Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante, la **Sala**)¹⁹, ha establecido que existen diferentes tipos infractores que se pueden derivarse de la falta de atención de una comunicación remitida por un consumidor hacia al proveedor, las cuales son las siguientes:

- **Reclamo:** cuando las misivas remitidas por el consumidor tengan por finalidad solicitar al proveedor que rectifique un error o se abstenga de realizar ciertas actuaciones que estarían afectando sus intereses.
- **Solicitudes de gestión:** cuando a través de ellas, el consumidor pretenda que el proveedor ejecute una prestación de dar, hacer o no hacer distinta a la sola transmisión de determinada información.
- **Pedidos de información:** buscan únicamente que el proveedor traslade de manera clara y oportuna al consumidor cierta información, la misma que deberá ser relevante y pertinente respecto a la relación de consumo existente.

82. En este orden de ideas, de conformidad con lo señalado por la Sala, la falta de atención a requerimiento de información será analizada como una presunta infracción a los artículos 1, literal b) y 2 del Código, mientras que la falta de atención de la solicitud de gestión como una presunta infracción al deber de idoneidad, establecido en el artículo 19 del Código.

83. Ahora bien, el derecho de los consumidores al acceso a la información —reconocido en los artículos 1, literal b) y 2 del Código²⁰— involucra el deber de los proveedores de proporcionar toda la

¹⁹ Ver Resolución 0230-2017/SPC-INDECOPI, del 17 de enero de 2017, emitida por la Sala Especializada en Protección al Consumidor, en el trámite del Expediente 009-2016/CPC-INDECOPI-PUN.

²⁰ LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

Artículo 1.- Derechos de los consumidores

1.1 En los términos establecidos por el presente Código, los consumidores tienen los siguientes derechos:

(...)

b. Derecho a acceder a información oportuna, suficiente, veraz y fácilmente accesible, relevante para tomar una decisión o



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIO
DEL INDECOPI DE CAJAMARCA

EXPEDIENTE 0025-2023/CPC-INDECOPI-CAJ



información relevante sobre las características de los productos y servicios que oferten, a efectos de que los consumidores puedan realizar una adecuada elección o decisión de consumo, así como para efectuar un uso o consumo correcto de los bienes y servicios que hayan adquirido.

84. Cabe precisar que el traslado de información es un proceso de naturaleza dinámica, por tanto, no es exigible únicamente dentro de la relación de consumo. Así, el consumidor podrá requerir conocer toda aquella información relevante, clara y suficiente referida a los bienes y servicios que desee contratar, con la finalidad de conocer los términos en los que el proveedor le entregará un producto o le brindará un servicio, y de esta manera, tomar una decisión de consumo adecuada.
85. Asimismo, sin perjuicio de que la información solicitada haya sido trasladada al consumidor previamente o se encuentre a su alcance, mediante algún anuncio publicitario, volante, página web u otros, ante la presentación de un requerimiento de información respecto de un servicio, el consumidor espera que sea debida y oportunamente atendido (ya sea de manera positiva o negativa); por lo que es responsabilidad del proveedor en todos los casos brindar una respuesta.
86. En el presente caso, la señora Tafur denunció a Smartfit porque no habría atendido el pedido de información presentado el 1 de febrero de 2023, consistente en que se le indique cuál es el “procedimiento” que ha implementado para incidentes como el ocurrido el 26 de enero de 2023 en sus instalaciones. Por su parte, el denunciado señaló en sus descargos que no registraban ninguna solicitud de ese tipo; además, que la consumidora no había aportado los medios de prueba necesarios para demostrar que sí formuló dicho requerimiento ante su empresa
87. Sobre el particular, obra en el Expediente un (1) video y varios *prints* de pantalla de la bandeja de correo electrónico de la señora Tafur, los cuales de manera conjunta acreditan que el 1 de febrero de 2023 la consumidora remitió a las direcciones fiorella.minchan@smartfit.com y hableconnosotros_peru@sabioritmo.zendesk.com, el documento sumillado como “Solicito informe de acciones tomadas”. Se copian imágenes referenciales del registro filmico, así como las partes pertinentes de las impresiones proporcionadas por la denunciante:

realizar una elección de consumo que se ajuste a sus intereses, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios.

(...)

Artículo 2.- Información relevante

2.1 El proveedor tiene la obligación de ofrecer al consumidor toda la información relevante para tomar una decisión o realizar una elección adecuada de consumo, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios.

2.2 La información debe ser veraz, suficiente, de fácil comprensión, apropiada, oportuna y fácilmente accesible, debiendo ser brindada en idioma castellano.

2.3 Sin perjuicio de las exigencias concretas de las normas sectoriales correspondientes, para analizar la información relevante se tiene en consideración a toda aquella sin la cual no se hubiera adoptado la decisión de consumo o se hubiera efectuado en términos substancialmente distintos. Para ello se debe examinar si la información omitida desnaturaliza las condiciones en que se realizó la oferta al consumidor.

2.4 Al evaluarse la información, deben considerarse los problemas de confusión que generarían al consumidor el suministro de información excesiva o sumamente compleja, atendiendo a la naturaleza del producto adquirido o al servicio contratado.

(...)

M-CPC-06/02

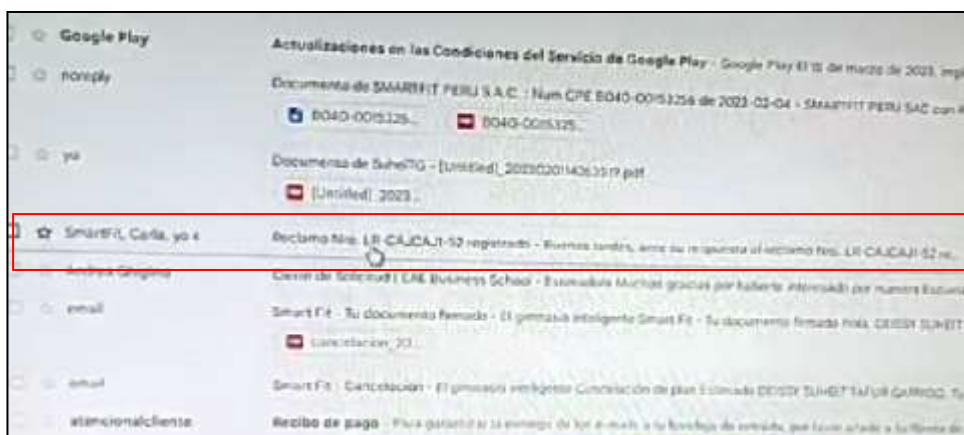
INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Jirón Amazonas N° 785, Cajamarca – Perú / Teléfonos 985187125, 993784657, (01) 224-7800 o 0800 4 4040 + opción 6 + 7603

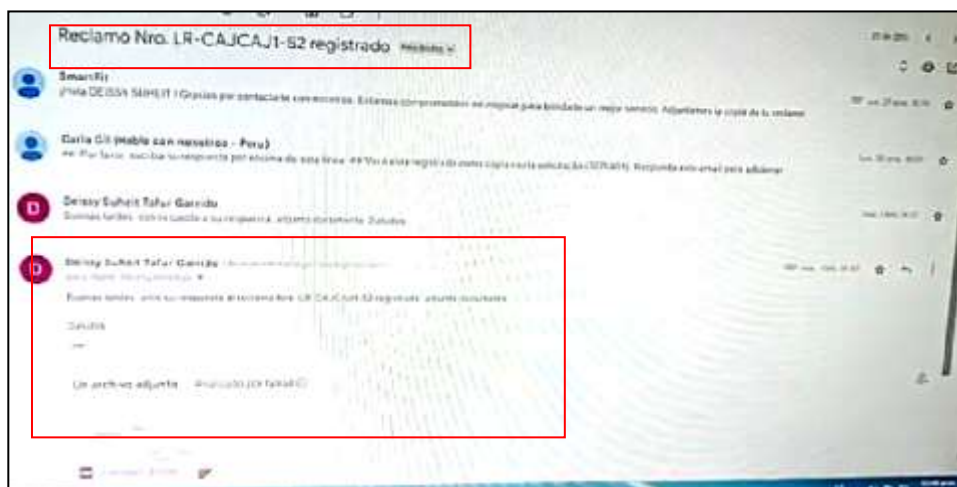
E-mail: mcastillo@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe



Video de la bandeja de correo electrónico de la señora Tafur (Minuto 00:07)



Video de la bandeja de correo electrónico de la señora Tafur (Minuto 00:11)



M-CPC-06/02



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

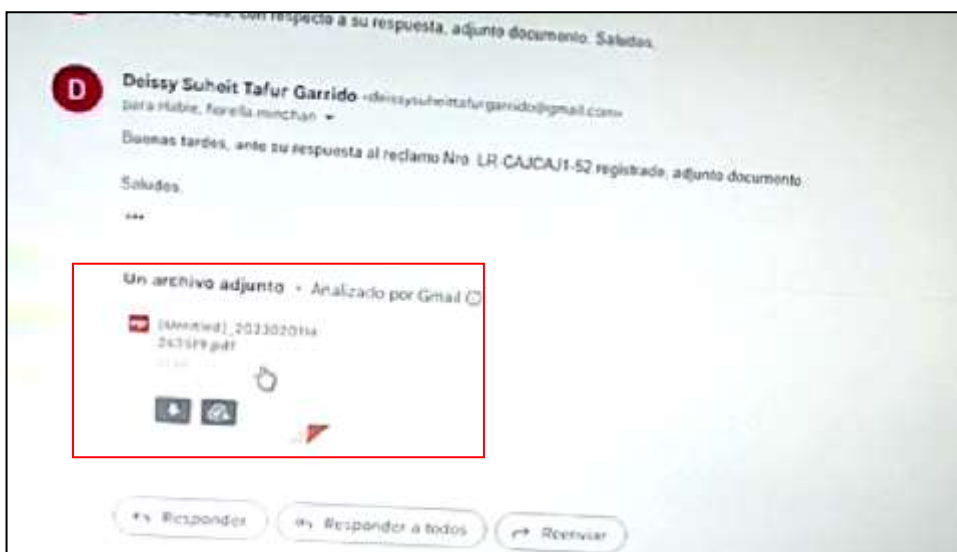
INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE CAJAMARCA

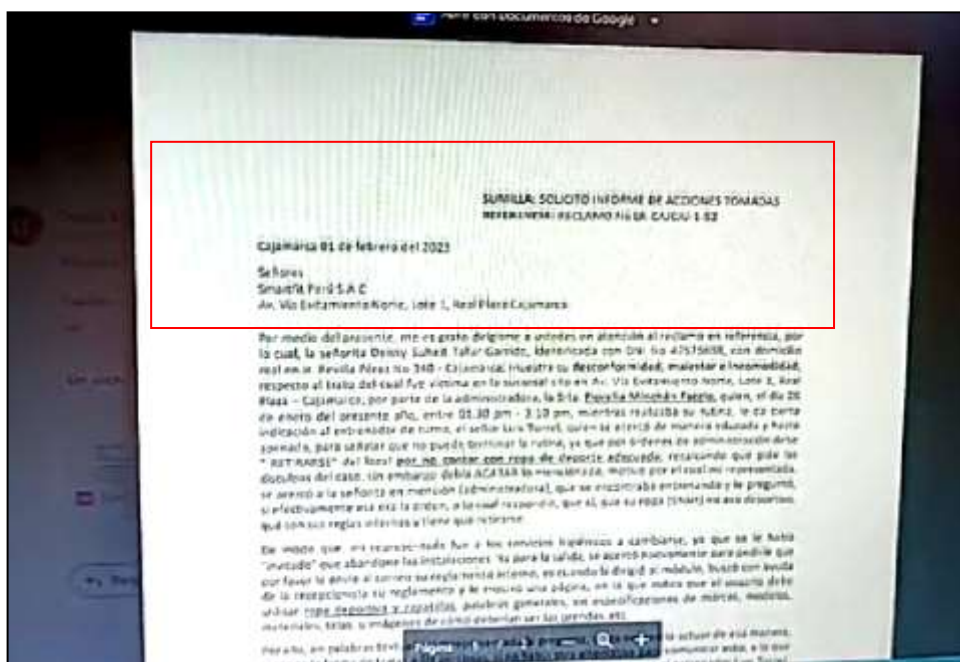


EXPEDIENTE 0025-2023/CPC-INDECOPI-CAJ

Video de la bandeja de correo electrónico de la señora Tafur (Minuto 00:18)

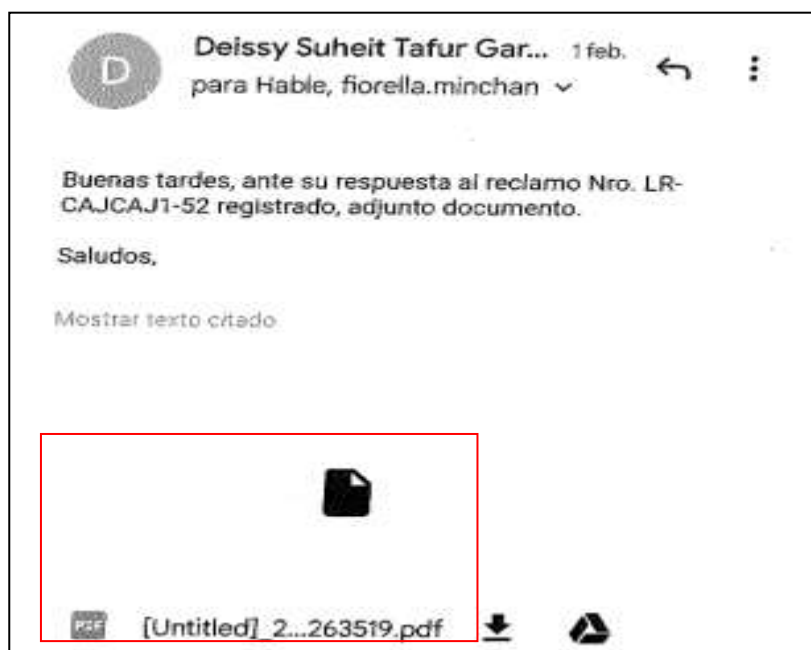


Video de la bandeja de correo electrónico de la señora Tafur (Minuto 00:31)



M-CPC-06/02

Print de pantalla de correo electrónico del 1 de febrero de 2023



88. Cabe precisar que los correos electrónicos fiorella.minchan@smartfit.com y hableconnosotros_peru@sacbioritmo.zendesk.com corresponden; respectivamente, a la administradora del local de Smartfit en Cajamarca, la señora Fiorella Minchán Faccio, y al buzón desde el cuál se emitió la respuesta al Reclamo LR-CAJCAJ1-52 del 27 de enero de 2023. En ese sentido, se puede verificar que ambas direcciones se **encuentran vinculadas al proveedor**.
89. Así pues, la dirección de la señora Fiorella Minchán Faccio no se trata de un correo personal, sino de una cuenta empresarial vinculada a Smartfit, y en caso ésta no haya sido un canal regular para que la consumidora plantease un requerimiento a su contraparte; entonces correspondía que la trabajadora del proveedor informe de manera inmediata cuáles eran las vías habilitadas para la recepción de este tipo de comunicaciones y/o solicitudes; sin embargo, no lo hizo, aceptando por tanto como recibido el escrito de la señora Tafur.
90. En esa misma línea, en lo que respecta dirección hableconnosotros_peru@sacbioritmo.zendesk.com, a pesar de que no figura en la página web de Smartfit como uno de sus canales de comunicación oficiales, no debe perderse de vista que fue desde este correo electrónico que el denunciado dio respuesta al reclamo de la señora Tafur, con lo cual se entiende que sí constituye una **via válida para la comunicación** entre consumidora y proveedor. Prueba de ello es que, conforme consta en el correo electrónico del 30 de enero de 2023, se daba la opción a la denunciante de esbozar “comentarios” que serían “agregados” a su solicitud. Se copia la parte pertinente para su verificación respectiva:

M-CPC-06/02



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIO
DEL INDECOPI DE CAJAMARCA



EXPEDIENTE 0025-2023/CPC-INDECOPI-CAJ

El lun., 30 de enero de 2023 10:01 a. m., Carla Gil (Hable con nosotros - Peru) <hableconnosotros_peru@sacboritmo.zendesk.com> escribió:

##: Por favor, escriba su respuesta por encima de esta línea :#:#

Você está registrado como cópia nesta solicitação (3076461). Responda este email para adicionar um comentário à solicitação.

Usted está registrado como una copia de esta solicitud (3076461). Responda a este correo electrónico para agregar un comentario a la solicitud.

Carla Gil (Smart Fit- SAC)

30 ene 2023 10:01 GMT-5

91. Ahora bien, de la revisión del documento sumillado como “Solicito informe de acciones tomadas”, adjunto al correo electrónico del 1 de febrero de 2021, se aprecia que la señora Tafur hizo saber a Smartfit que no se encontraba conforme con la respuesta brindada a su Reclamo LR-CAJCAJ1-52, exponiendo los mismos hechos descritos en el numeral 1 del presente informe. Asimismo, en dicha misiva también indicó que ante el malestar causado acudiría al Indecopi, Defensoría del Pueblo y Ministerio Público, y que por ello esperaba una respuesta por parte del proveedor. Se copia la parte pertinente del medio de prueba para un mejor detalle:

Comunicación adjunta al correo electrónico del 1 de febrero de 2023

SUMILLA: SOLICITO INFORME DE ACCIONES TOMADAS
REFERENCIA: RECLAMO No LR-CAJCAJ-1-52

Cajamarca 01 de febrero del 2023

Señores
Smartfit Perú S.A.C
Av. Vía Evitamiento Norte, Lote 1, Real Plaza Cajamarca.

Por medio del presente, me es grato dirigirme a ustedes en atención al reclamo en referencia, por lo cual, la señorita Deissy Suheit Tafur Garrido, identificada con DNI No 47575698, con domicilio real en Jr. Revilla Pérez No 340 - Cajamarca, muestra su **desconformidad, malestar e incomodidad**, respecto al trato del cual fue víctima en la sucursal sito en Av. Vía Evitamiento Norte, Lote 1, Real Plaza - Cajamarca, por parte de la administradora, la Srta. **Florella Minchán Faccio**, quien, el día 26 de enero del presente año, entre 01:30 pm - 3:10 pm, mientras realizaba su rutina, le da cierta indicación al entrenador de turno, el señor Luis Torrel, quien se acercó de manera educada y hasta apenado, para señalar que no puede terminar la rutina, ya que por órdenes de administración debe "RETIRARSE" del local **por no contar con ropa de deporte adecuada**, recalcando que pide las disculpas del caso, sin embargo debía ACATAR lo mencionado, motivo por el cual mi representada, se acercó a la señorita en mención (administradora), que se encontraba entrenando y le preguntó, si efectivamente esa era la orden, a lo cual respondió, que sí, que su ropa (Short) no era deportivo, qué son sus reglas internas y tiene que retirarse.

M-CPC-06/02

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Jirón Amazonas N° 785, Cajamarca – Perú / Teléfonos 985187125, 993784657, (01) 224-7800 o 0800 4 4040 + opción 6 + 7603
E-mail: mcastillo@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIO
DEL INDECOPI DE CAJAMA

EXPEDIENTE 0025-2023/CPC-INDECOPI-CAJ



Finalmente, mi patrocinada al verse envuelta en estos actos de discriminación, que lo único que hace es vulnerarla y denigrarla como persona y sujeto de derecho, creemos conveniente mostrar nuestra indignación al ser notificados con la respuesta mediante correo electrónico de fecha 30 de enero del 2023 por parte de la Srta. Carla Gil (Smart Fit Perú), donde prácticamente reitera que la vestimenta usada, no es la correcta, y solamente se limitan a pedir unas disculpas sui generis, dejando de lado el verdadero fondo de lo acontecido, como es la discriminación y abuso del cargo por parte de su representante. Por lo que se ha optado, presentar las quejas y denuncias respectivas ante INDECOPI, Defensoría del Pueblo y Ministerio Público, siendo que, comportamientos de este calibre solo perjudican a personas de bien, que acuden a sus instalaciones a fin de recibir una atención de calidad.

Sin otro particular y esperando una pronta respuesta quedo a ustedes.

Atentamente;

Deissy Suhelt Tafur Garrido
DNI No 47575698

92. Sin embargo, de la revisión integral de la comunicación en cuestión, esta Comisión no aprecia que contenga un pedido expreso por parte de la señora Tafur para que el denunciado le entregue información sobre el “procedimiento” que tiene implementado para incidentes como el ocurrido el 26 de enero de 2023. Así pues, la única indicación que posee el documento es la sumilla “Solicita informe de acciones tomadas”; empero, en el cuerpo de la misiva no se ahonda sobre ello ni tampoco se precisa el tipo o alcances de la información requerida por la consumidora.
93. Por tanto, en opinión nuestra, la comunicación remitida por la señora Tafur el 1 de febrero de 2023 no puede ser considerada como un requerimiento de información, porque en el interín del mencionado documento la denunciante no formula un pedido de los datos que pretendía solicitar a su contraparte. Dicho aspecto resulta ser fundamental, pues la atención de este tipo de solicitudes está supeditada a que la información a la que desea acceder el cliente se encuentre dentro de los alcances de la relación de consumo, razón por la cual, el pedido debe plantearse de manera clara y concisa.
94. Lo dicho no obedece a una interpretación antojadiza, sino a la naturaleza de los pedidos de información; así pues, si bien los consumidores tienen el derecho a la atención clara e integral de sus requerimientos, para ello es indispensable que los proveedores deban conocer con exactitud cuáles son los datos solicitados a través de un pedido explícito y conciso por parte del cliente, situación que no ocurre en el presente caso, pues la señora Tafur no formuló una pretensión expresa y tampoco brindó detalles de los datos que solicitaría a su contraparte.
95. Finalmente, se debe resaltar que, en opinión de este despacho, el escrito del 1 de febrero de 2023 de la señora Tafur podría también interpretarse como una nueva reclamación contra Smartfit; no obstante, en la etapa postulatoria del procedimiento la consumidora calificó a su comunicación como un pedido de información, refiriendo lo siguiente: “(...) adjunto documento del día 01 de febrero, solicitando información sobre su procedimiento (sic) administrativo ante este caso, el cual hasta la fecha no se obtuvo respuesta.”
96. En ese sentido, en la medida que antes de la notificación de imputación de cargos la señora Tafur no varió el cuestionamiento planteado contra Smarfit respecto de este extremo, queda claro que la Comisión no podría emitir un pronunciamiento al respecto sobre la presunta falta de atención de los

M-CPC-06/02



cuestionamientos esbozados en el escrito del 1 de febrero de 2023; caso contrario, se afectarían los derechos de defensa y debido procedimiento que asisten a la parte denunciada.

97. Por lo expuesto, se declara infundado este extremo de la denuncia contra Smartfit por presunta infracción a lo establecido por los artículos 1, literal b), y 2 del Código; en tanto, se ha verificado que la comunicación remitida por la señora Tafur el 1 de febrero de 2023 no puede ser entendida como un pedido de información válido formulado ante el proveedor.

De la medida correctiva

98. El artículo 114 del Código, establece la facultad que tiene la Comisión para que, actuando de oficio o a pedido de parte, pueda adoptar las medidas correctivas reparadoras o complementarias que tengan por finalidad revertir los efectos que la conducta infractora hubiera ocasionado o evitar que ésta se produzca nuevamente en el futuro, siempre y cuando el administrado haya sido informado sobre dicha posibilidad en la notificación de cargos²¹.
99. Las medidas correctivas reparadoras buscan resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la conducta infractora, por ejemplo, la devolución de la contraprestación pagada por el consumidor, pagar los gastos incurridos por el consumidor para mitigar las consecuencias de la infracción administrativa o cualquier otra medida que tenga por objeto reponer el estado de las cosas antes de la producción del daño²².
100. En el presente caso, la señora Tafur solicitó como medida correctiva se ordene al denunciado devolverle los importes que ha cancelado por el "Plan Smart" desde que hizo uso de sus servicios [no precisa fecha] hasta enero de 2023, así como las consultas psicológicas y medicamentos que tuvo que cubrir para mejorar su estado de salud mental y emocional. En ese sentido, corresponde verificar si lo peticionado por la administrada resulta ser amparable.
101. Al respecto, la Comisión considera que no corresponde ordenar a Smartfit devolver a la señora Tafur todos los importes pagados desde que hizo uso de sus servicios porque los hechos sancionados se dieron en el marco del contrato celebrado el **9 de enero de 2023**, no existiendo ningún cuestionamiento o hecho controvertido con relación a los servicios prestados por el proveedor de manera anterior a esa fecha.

²¹ LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

Artículo 114.- Medidas correctivas

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

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

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

²² LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

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 infractora y no tienen naturaleza indemnizatoria; son dictadas sin perjuicio de la indemnización por los daños y perjuicios que el consumidor puede solicitar en la vía judicial o arbitral correspondiente. No obstante, se descuenta de la indemnización patrimonial aquella satisfacción patrimonial deducible que el consumidor haya recibido a consecuencia del dictado de una medida correctiva reparadora en sede administrativa.



102. De otro lado, si bien debería sancionarse a Smartfit por incumplir con entregar una copia del “Reglamento de uso de servicio para usuarios”, lo cierto es que la omisión de ejecutar este deber no resulta ser un aspecto trascendental que hubiese afectado o impedido a la señora Tafur acceder a los servicios de gimnasio del proveedor; más aún cuando la denunciante conocía el contenido de dicho documento, conforme declaró en el “Contrato de prestación de servicio – Plan Smartfit” del 9 de enero de 2023.
103. No obstante ello, sobre la conducta referida a que el proveedor instó a la señora Tafur a retirarse de su local, es importante remarcar que este evento se produjo en una fecha puntual (26 de enero de 2023); por ende, de disponerse alguna devolución, solo debería determinarse el reembolso de la parte proporcional paga al mes (S/ 79.90), **correspondiente a un (1) día** (S/ 2.66); empero, del reporte del sistema del proveedor se aprecia que este exoneró a su contraparte del pago de más del 50% de la mensualidad del mes siguiente (S/ 42.66). Se copia la parte pertinente:

Concepto	Valor total	Vencimiento	Unidad	Status	Forma de Pago	Recibo	Factura
Matrícula	S/ 8.00	28/01/2023	CAJAMA	Pago	ese		
Mantenimiento Anual(Parte 1/1) - 2023	S/ 98.90	31/04/2023	CAJAMA	Cancelado	ese		
Pago con POS(Parcialidad 1/1)	S/ 37.24	31/02/2023	CAJAMA	Pago	WDA	Recibo	Factura

Valor	Descripción	Creado en	Status	Aprobado por	Mostrar	Cancelar	Abrir
S/ 42.66	Se pagó a consumo con cliente	02/02/2023 18:13	Pago	Gustavo javier garcia rodrigo	Mostrar	Cancelar	Abrir
S/ 79.90	Se exoneró un monto de 42.66 en consumo con cliente	02/02/2023 18:52	Cancelado		Mostrar		

104. Cabe precisar que la señora Tafur no ha formulado cuestionamiento alguno sobre el medio de prueba mostrado en el párrafo anterior, el cual —por aplicación del Principio de presunción de veracidad— acredita que la exoneración de más del 50% del mes de febrero de 2023, de ahí que esta Secretaría Técnica considere que ya no resultaría conducente disponer que se devuelva a la consumidora el monto proporcional correspondiente a un (1) día, ascendente a S/ 2.66.
105. De otro lado, si bien la señora Tafur petitionó que se le reembolse los gastos incurridos por “consultas psicológicas y medicamentos” para mejorar su estado emocional, lo cierto es que dicha pretensión es de tiene naturaleza indemnizatoria y; por tanto, se encuentra regulada en el Código Civil, siendo los jueces y tribunales del Poder Judicial los competentes para emitir pronunciamiento sobre el particular, conforme a lo establecido por el artículo 249 del TUO de la Ley 27444²³.

²³ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO 006-2017-JUS.**

Artículo 249.- Determinación de la responsabilidad

249.1 Las sanciones administrativas que se impongan al administrado son compatibles con la exigencia de la reposición de la situación alterada por el mismo a su estado anterior, así como con la indemnización por los daños y perjuicios ocasionados, los que serán determinados en el proceso judicial correspondiente.

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIO
DEL INDECOPI DE CAJAMARCA
EXPEDIENTE 0025-2023/CPC-INDECOPI-CAJ



106. En este sentido, la pretensión de la señora Tafur no puede ser amparada por la Comisión, porque a este órgano resolutorio solo le compete imponer las sanciones administrativas que correspondan por la comisión de la infracción y ordenar las medidas correctivas reparadoras y/o complementarias que hubiesen sido solicitadas por el consumidor afectado o las que considere pertinentes.
107. Bajo esa premisa, se debe desestimar las medidas correctivas solicitadas por la señora Tafur, así como también, no corresponde dictar ninguna de oficio porque resultaría inoficioso ordenar al proveedor entregar a la denunciante el “Reglamento de uso de servicio para usuarios”, toda vez que este documento le fue trasladado durante el trámite del procedimiento, junto con el escrito de descargos de Smartfit del 18 de abril de 2023.

Graduación de las sanciones

108. Mediante Decreto Supremo N° 032-2021-PCM –vigente a partir del 15 de junio de 2021– se aprobó la Graduación, metodología y factores para la determinación de las multas que impongan los órganos resolutorios del Indecopi respecto de las infracciones sancionables en el ámbito de su competencia; para lo cual, será necesario tener en cuenta los ingresos anuales de la empresa sancionada para determinar el valor de la sanción.
109. Al respecto, la Única Disposición Complementaria Transitoria del Decreto Supremo N° 032-2021-PCM, estableció que la graduación y determinación de las multas para los procedimientos administrativos sancionadores que se encuentren en trámite a la entrada en vigencia del Decreto Supremo, se seguirá realizando conforme a las normas vigentes a la fecha de inicio de dichos procedimientos²⁴, siendo de obligatorio cumplimiento para los procedimientos iniciados después de la entrada en vigencia del mencionado decreto.
110. En esa línea, el Decreto Supremo N° 032-2021-PCM, estableció tres (3) métodos para para la graduación de las sanciones, denominados: (i) método basado en valores preestablecidos; (ii) método basado en un porcentaje de las ventas del producto o servicio afectado; y, (iii) método ad hoc. Asimismo, respecto del método basado en valores preestablecidos se precisó que este se subdividía para cuatro (4) supuestos:
- (i) Método de valores preestablecidos para infracciones vinculadas con el Libro de Reclamaciones.
 - (ii) Método de valores preestablecidos para las infracciones a las normas de eliminación de barreras burocráticas.
 - (iii) Método de valores preestablecidos para infracciones de Prestadores de Servicios de Certificación Digital.

²⁴ **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.**

DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA TRANSITORIA

Única. Normas aplicables a los procedimientos administrativos sancionadores en trámite

La graduación y determinación de las multas para los procedimientos administrativos sancionadores que estén en trámite a la entrada en vigencia del presente Decreto Supremo, se seguirá realizando conforme a las normas vigentes a la fecha de inicio de dichos procedimientos.

M-CPC-06/02



- (iv) Método de valores preestablecidos para otras infracciones en OPS, CPC y SPC.
111. En esa misma línea, el citado dispositivo legal también señala que las Comisiones de Protección al Consumidor deberán aplicar preferentemente la metodología **basada en valores preestablecidos** siempre que la infracción a sancionar cumpla de manera concurrente con tres (3) características, las cuales son: **a)** que la conducta se haya desarrollado en un periodo menor a dos (2) años; **b)** que no haya dañado ni puesto en riesgo la vida y/o salud de las personas, y; **c)** que haya tenido un alcance geográfico menor al nivel nacional, pero en caso no se cumpla con alguna de estas condiciones, el órgano resolutorio deberá utilizar el método ad hoc.
112. En el presente caso, considerando las características de las infracciones, esta Comisión es de la opinión que las sanciones deberían ser determinadas bajo el método **basado en valores preestablecidos**, mismo que prevé como uno de sus factores de graduación el **nivel de afectación**. Sin embargo, de la revisión de los tipos de afectación aplicables a las Comisiones de Protección al Consumidor, señalados en el Cuadro N° 16 del Decreto Supremo N° 032-2021-PCM, no se aprecia algún supuesto que esté dentro del valor del servicio prestado por Smartfit.
113. Así pues, el Cuadro N° 16 de la citada disposición legal, se prevé que el nivel de afectación mínimo (cuantificado en dinero) de aquellas conductas analizadas por las Comisiones de Protección al Consumidor, en donde el bien o servicio afectado no sea inferior a tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (en adelante, **UIT**), siendo que en el presente caso la mensualidad pagada por la señora Tafur por el servicio de gimnasio en el mes de enero de 2023 ascendía a S/ 79.90; es decir, un monto sumamente por debajo a lo establecido en la norma.
114. Siendo así, conviene en este punto mencionar que la Comisión, anteriormente, aplicaba de manera supletoria los niveles de afectación del Cuadro N° 16 del Decreto Supremo N° 032-2021-PCM, correspondientes a los Órganos Resolutivos Sumarísimos; sin embargo, la Sala —en un reciente pronunciamiento²⁵— ha referido que cuando no sea posible aplicar la citada norma porque los supuestos no se encuentran dentro de los criterios aplicables al órgano resolutorio que conoce de la denuncia, entonces se debe recurrir a los factores de graduación del artículo 112 del Código²⁶.

²⁵ Ver Resolución 1906-2023/SPC-INDECOPI del 10 de julio de 2023, emitida por la Sala Especializada en Protección al Consumidor en el trámite del Expediente 0009-2022/CPC-INDECOPI-CAJ.

²⁶ **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**

Artículo 112.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas

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

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

Se consideran circunstancias agravantes especiales, las siguientes:

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

Se consideran circunstancias atenuantes especiales, las siguientes:



115. En ese sentido, la norma citada en el párrafo anterior establece que, al momento de aplicar y graduar la sanción, se deberá atender al beneficio ilícito esperado u obtenido, a la probabilidad de detección de la infracción, al daño y efectos resultantes, a la naturaleza del perjuicio, a la conducta del infractor durante el procedimiento, a la reincidencia y otros criterios que se considere pertinentes.
- (i) **Beneficio ilícito:** está constituido por los recursos económicos y humanos no asumidos por Smartfit para asegurarse de cumplir debidamente con remitir a la señora Tafur una copia del "Reglamento de uso de servicio para usuarios", así como de abstenerse de ejercer medidas sancionadoras que no se encuentran contractualmente pactadas entre las partes.
 - (ii) **Probabilidad de detección:** en el presente caso la probabilidad de detección es alta, porque la carga de la prueba para desvirtuar las imputaciones planteadas en su contra le correspondía a Smartfit.
 - (iii) **Efectos en el mercado:** de no sancionarse las conductas de Smartfit, generaría efectos negativos en el mercado, pues los consumidores tendrían la percepción de que aquellos proveedores que incumplen obligaciones contractuales y aplican medidas sancionadoras no pactadas entre las partes, no son sancionados.
 - (iv) **Principio de razonabilidad y efecto disuasivo de la sanción:** a efectos de graduar las sanciones, debe tomarse en cuenta el parámetro establecido por el principio de razonabilidad, regulado en el inciso 3 del artículo 246 del TUO de la Ley 27444²⁷, según el cual las

1. La presentación por el proveedor de una propuesta conciliatoria dentro del procedimiento administrativo que coincida con la medida correctiva ordenada por el órgano resolutorio.

2. Cuando el proveedor acredite haber concluido con la conducta ilegal tan pronto tuvo conocimiento de la misma y haber iniciado las acciones necesarias para remediar los efectos adversos de la misma.

3. En los procedimientos de oficio promovidos por una denuncia de parte, cuando el proveedor se allana a la denuncia presentada o reconoce las pretensiones en ella contenidas, se da por concluido el procedimiento liminarmente, pudiendo imponerse una amonestación si el allanamiento o reconocimiento se realiza con la presentación de los descargos; caso contrario la sanción a imponer será pecuniaria. En aquellos casos en que el allanamiento o reconocimiento verse sobre controversias referidas a actos de discriminación, actos contrarios a la vida y a la salud y 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:

a. El involucramiento y respaldo de parte de los principales directivos de la empresa a dicho programa.

b. Que el programa cuenta con una política y procedimientos destinados al cumplimiento de las estipulaciones contenidas en el Código.

c. Que existen mecanismos internos para el entrenamiento y educación de su personal en el cumplimiento del Código.

d. Que el programa cuenta con mecanismos para su monitoreo, auditoría y para el reporte de eventuales incumplimientos.

e. Que cuenta con mecanismos para disciplinar internamente los eventuales incumplimientos al Código.

f. 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.

²⁷ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL.**

Artículo 248.- 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

M-CPC-06/02



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL
DEL INDECOPI DE CAJAMARCA



EXPEDIENTE 0025-2023/CPC-INDECOPI-CAJ

autoridades deben prever que el ejercicio de la conducta infractora no resulte más favorable al administrado que el cumplimiento del ordenamiento legal vigente. En ese sentido, las sanciones a ser impuestas deben ser suficientes a fin de generar incentivos para corregir las acciones contrarias al ordenamiento de protección al consumidor.

116. Por las razones expuestas precedentemente, se sanciona a Smartfit con:
- **Una (1) UIT** por infracción al artículo 19 del Código, por no haber remitido el “Reglamento de uso de servicio para usuarios” al correo electrónico señalado por la señora Tafur, a pesar de que estaba obligado a hacerlo, según lo pactado en el “Contrato de prestación de servicio – Plan Smart” del 9 de enero de 2023.
 - **Dos (2) UIT** por infracción al artículo 19 del Código, por haber instado el 26 de enero de 2023 a la señora Tafur a retirarse del establecimiento por no contar con ropa deportiva adecuada, medida que no se encuentre expresamente regulada en los documentos contractuales suscritos por las partes.

De las costas y costos del procedimiento

117. De conformidad con lo establecido por el artículo 7 del Decreto Legislativo 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, en cualquier procedimiento contencioso seguido ante Indecopi es potestad de la Comisión ordenar el pago de los costos y costas en que hubiera incurrido la denunciante o el Indecopi en los casos en que, luego del análisis correspondiente, así lo considere conveniente. En ese sentido, corresponde ordenar a Smartfit el pago de las costas y costos, en que hubiese incurrido la denunciante.
118. En consecuencia, se ordena que Smartfit cancele a la señora Tafur las costas del procedimiento, que a la fecha ascienden a S/ 36.00²⁸; sin perjuicio de que éste solicite la liquidación de costos en que hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de costas y costos²⁹ ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos adscrito a la Oficina Regional del Indecopi de Cajamarca.

Del pago espontáneo

119. El numeral 4 del artículo 205 del TUO de la Ley 27444, establece que, para proceder a la ejecución forzosa de los actos administrativos a través de sus propios órganos competentes, la autoridad debe

proporcionales al incumplimiento calificado como infracción, observando los siguientes criterios que se señalan a efectos de su graduación:

- a) El beneficio ilícito resultante por la comisión de la infracción;
- b) La probabilidad de detección de la infracción;
- c) La gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido;
- d) El perjuicio económico causado;
- e) 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.
- f) Las circunstancias de la comisión de la infracción; y
- g) La existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractor.

²⁸ Tasa correspondiente al derecho de presentación de la denuncia.

²⁹ Dicha solicitud deberá ser acompañada de los documentos que sustenten los gastos incurridos por el denunciante en la tramitación del presente procedimiento.

M-CPC-06/02



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIO
DEL INDECOPI DE CAJAMARCA

EXPEDIENTE 0025-2023/CPC-INDECOPI-CAJ



haber formulado un requerimiento al administrado, solicitando el cumplimiento espontáneo de la prestación impuesta.

IV. RESOLUCIÓN DE LA COMISIÓN

PRIMERO: declarar infundada la imputación planteada contra Smartfit Perú S.A.C. por presunta infracción a los artículos 1, literal b) y 2 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; en tanto, se ha verificado que la comunicación remitida por la señora Deissy Suheit Tafur Garrido el 1 de febrero de 2023 no puede ser entendida como un pedido de información válido formulado ante el proveedor, porque no se señaló de manera expresa y concisa los datos requeridos.

SEGUNDO: declarar fundada la imputación planteada contra Smartfit Perú S.A.C. por infracción al artículo 19 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; en tanto, está acreditado que el denunciado no cumplió con remitir el “Reglamento de uso de servicio para usuarios” al correo electrónico señalado por la señora Deissy Suheit Tafur Garrido, a pesar de que estaba obligado a hacerlo, según lo pactado en el “Contrato de prestación de servicio – Plan Smart” del 9 de enero de 2023, y sancionarlo con **una (1) Unidad Impositiva Tributaria**.

TERCERO: declarar fundada la imputación planteada contra Smartfit Perú S.A.C. por infracción al artículo 19 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; en tanto, está acreditado que el 26 de enero de 2023 personal del proveedor instó a la señora Deissy Suheit Tafur Garrido a retirarse del establecimiento por no contar con ropa deportiva adecuada, medida que no se encuentre expresamente regulada en los documentos contractuales suscritos por las partes, y sancionarlo con **dos (2) Unidades Impositivas Tributarias**.

CUARTO: informar a Smartfit Perú S.A.C. que las multas impuestas será rebajadas en 25% (es decir, solo deberá cancelar el 75% de ellas) si consiente la presente Resolución y procede a cancelarlas en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, contados a partir del día siguiente de recibida la notificación, conforme a lo establecido en el artículo 37 del Decreto Legislativo 807, Ley Sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi³⁰.

QUINTO: requerir a Smartfit Perú S.A.C. el cumplimiento espontáneo de las multas impuestas en la presente resolución; bajo apercibimiento de poner en conocimiento de la Unidad de Ejecución Coactiva del Indecopi las sanciones en cuestión, a efectos que ejerza las funciones otorgadas por ley; una vez que el presente acto administrativo haya quedado firme.

SEXTO: denegar las medidas correctivas solicitadas por la señora Deissy Suheit Tafur Garrido porque se encuentran vinculadas a una imputación que se propone sea desestimada, así como tampoco se recomienda dictar una medida correctiva de oficio porque resultaría inoficioso ordenar a Smartfit Perú S.A.C. entregar a la denunciante el “Reglamento de uso de servicio para usuarios”, toda vez que este documento le fue trasladado durante el trámite del procedimiento.

SÉPTIMO: ordenar a Smartfit Perú S.A.C. que en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de notificada la presente Resolución, cumpla con pagar a la señora Deissy Suheit Tafur

³⁰ **DECRETO LEGISLATIVO 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI.**

Artículo 37.- La sanción de multa aplicable será 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, en tanto no interponga recurso impugnativo alguno contra dicha resolución.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL
DEL INDECOPI DE CAJAMARCA

EXPEDIENTE 0025-2023/CPC-INDECOPI-CAJ



Garrido, la suma de S/ 36.00 por concepto de costas del procedimiento. Ello, sin perjuicio del derecho de la denunciante de solicitar la liquidación de las costas y costos una vez concluida la instancia administrativa.

OCTAVO: disponer la inscripción de Smartfit Perú S.A.C. en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, una vez que la resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

NOVENO: informar a las partes del procedimiento que la presente Resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 38 del Decreto Legislativo 807, el único recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Cajamarca es el de apelación³¹, el cual debe ser presentado ante éste Colegiado en un plazo máximo de quince (15) días hábiles, contados a partir del día siguiente de su notificación³², ello según lo establecido en el artículo 218 del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento administrativo General, caso contrario, la Resolución quedará consentida³³.

DÉCIMO: informar a las partes que, de acuerdo a lo establecido en el artículo 34 de la Directiva 0001-2021/COD-INDECOPI, Directiva Única que Regula los Procedimientos de Protección al Consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, las Resoluciones emitidas por la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Cajamarca, no requieren de una declaración de consentimiento expresa³⁴.

³¹ **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 (...)”.

³² **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS.**

Artículo 218. Recursos administrativos

218.1 Los recursos administrativos son:

(...)

b) Recurso de apelación

(...)

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

³³ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, aprobado por Decreto Supremo 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.

³⁴ **DIRECTIVA 0001-2021/DIR-COD-INDECOPI, DIRECTIVA ÚNICA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTOS EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**

Artículo 34.- Fin de Procedimiento

En el marco del procedimiento administrativo de protección al consumidor, las resoluciones de los órganos resolutivos que ponen fin al procedimiento no requieren de una declaración de consentimiento expreso. En el caso de las resoluciones que impongan una multa, una vez que la resolución quede consentida, el órgano correspondiente emite una Razón de Jefatura o Constancia de Secretaría Técnica, según corresponda, y de ser el caso emite la solicitud de ejecución coactiva a la cual adjunta copia de los actuados a la Sub Gerencia de Ejecución Coactiva.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL
DEL INDECOPI DE CAJAMARCA
EXPEDIENTE 0025-2023/CPC-INDECOPI-CAJ



Con la intervención de los señores comisionados³⁵: Luis Carlos Polo Chávarri, Judith Rodrigo Castillo y Salomé Teresa Reynoso Romero³⁶.

LUIS CARLOS POLO CHAVARRI
Vicepresidente

³⁵ 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**.

³⁶ 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**.

M-CPC-06/02