



PROCEDENCIA : COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR – SEDE LIMA SUR N° 3
PROCEDIMIENTO : DE OFICIO
ADMINISTRADA : ORACLES E.I.R.L. – TITANIUM CLUB
MATERIAS : DISCRIMINACIÓN
DEBER DE IDONEIDAD
ACTIVIDAD : OTRAS ACTIVIDADES DE ESPARCIMIENTO Y RECREATIVAS N.C.P.

SUMILLA: *Se confirma la resolución apelada que halló responsable a Oracles E.I.R.L. – Titanium Club, al probarse que el 14 de abril de 2022: i) Discriminó al señor Ysmael Macdorian Grados Pezo, al retirarlo de su establecimiento por la forma en que se encontraba vestido: y, ii) Brindó al referido consumidor un trato inadecuado, pues lo retiró contra su voluntad y de forma violenta.*

Se modifica las medidas correctivas ordenadas a Oracles E.I.R.L. – Titanium Club, a efectos de brindar mayor razonabilidad y precisión en su cumplimiento, en los términos detallados en la presente resolución.

SANCIONES:

- **9,47 UIT, por brindar un trato discriminatorio basado en la vestimenta de los consumidores.**
- **5 UIT, por brindar un trato inadecuado a los consumidores.**

Lima, 13 de mayo de 2024

ANTECEDENTES

1. Mediante Resolución 1 del 6 de enero de 20233 , la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 3 (en adelante, la Secretaría Técnica de la Comisión) inició un procedimiento administrativo sancionador en contra de Oracles E.I.R.L. – Titanium Club¹ (en adelante Titanium Club)², imputándole que: i) Habría brindado un trato discriminatorio basado en la vestimenta de los consumidores, lo cual se habría materializado en el evento del 14 de abril de 2022, en el que se habría retirado al ciudadano Ysmael Macdorian Grados Pezo (en adelante, el señor Grados) de su establecimiento por la forma en que se encontraba vestido, como presunta infracción del artículo 38° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código); así como, ii) Habría brindado un trato inadecuado a los consumidores que acuden a su local, situación que se habría materializado en el evento del 14 de abril de 2022, en el que habría retirado al

¹ RUC 20535903141 con domicilio fiscal ubicado en Calle Berlín 231, distrito de Miraflores, provincia y departamento de Lima, de acuerdo con la información obtenida en: <http://www.sunat.gob.pe>.

² Procedimiento iniciado, en virtud de los resultados de la investigación realizada a la proveedora por Informe 0465-2022/DFI del 12 de diciembre de 2022, elaborado por la Dirección de Fiscalización del Indecopi.



señor Grados contra su voluntad y de forma violenta, como presunta infracción del artículo 19° del Código.³

2. Mediante Resolución 030-2023/CC3 del 2 de mayo de 2023⁴, la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 3 (en adelante, la Comisión) resolvió lo siguiente:
 - i) Hallar responsable a Titanium Club, al haberse probado que brindó un trato discriminatorio basado en la vestimenta de los consumidores, lo cual se materializó en el evento del 14 de abril de 2022, en el que se retiró al señor Grados de su establecimiento por la forma en que se encontraba vestido, sancionándola con una multa de 9,47 UIT.
 - ii) Hallar responsable a Titanium Club, al haberse acreditado que brindó un trato inadecuado a los consumidores que acuden a su local, situación que se materializó en el evento del 14 de abril de 2022, en el que retiró al señor Grados contra su voluntad y de forma violenta; sancionándola con una multa de 5 UIT.
 - iii) Ordenar a Titanium Club medidas correctivas complementarias.
 - iv) Disponer la inscripción de Titanium Club en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi (en adelante, el RIS).
3. El 5 de junio de 2023, Titanium Club apeló la Resolución 030-2023/CC3, manifestando lo siguiente:
 - i) Que, el criterio utilizado por la Comisión al analizar los hechos denunciados resultaba sesgado, limitado y sin un real sustento técnico y legal coherente, pues no se ajustaba a la realidad ni medía las consecuencias de lo resuelto.
 - ii) Que, los hechos denunciados vía *Facebook* eran tendenciosos, plagados de subjetividades y se trató de distorsionar la realidad para aparentar presuntos actos discriminatorios que no existieron, pues lo que ocurrió fue el procedimiento habitual que se aplicaba para todos los consumidores en el caso de existir disturbios o contravenciones a las reglas del orden y el respeto mutuo, el cual consistía en invitar a salir del local a los clientes por ocasionar disturbios, alterar el orden o por excesivo consumo de alcohol, mas no se trata de algún acto discriminatorio o relacionado a alguna ofensa contra el pudor.
 - iii) Que, desde hace tiempo, instruían a su personal sobre políticas inclusivas y no discriminatorias, pero podía presentarse problemas ajenos a su responsabilidad; sin embargo, sus medidas eran cada vez más cuidadosas y prolijas para no vulnerar derechos del consumidor.
 - iv) Que, en lugares visibles en el ingreso y al interior de su establecimiento,

³ Titanium no presentó descargos, pese a que fue válidamente notificada con la Resolución 1. Ver fojas 71 y 72 del Expediente.

⁴ Por Resolución 2 del 11 de abril de 2023, la Secretaría Técnica de la Comisión trasladó a Titanium Club el Informe Final de Instrucción 010-2023/CC3-ST emitido en la misma fecha, para que formule sus descargos, siendo que el 17 de abril de 2023 planteó observaciones contra el mencionado informe.



- manténían de forma permanente carteles y señales de acuerdo con las exigencias municipales contra la discriminación.
- v) Que, la resolución apelada vulneraba el debido procedimiento y atentaba el desarrollo de la libre empresa al imponer una multa elevada de manera arbitraria sin sustento técnico legal coherente; así como, los argumentos de la Comisión eran poco sólidos, carecían de motivación y no resistían mayor análisis, contraviniendo las garantías constitucionales de equidad e imparcialidad.
 - vi) Que, era de público conocimiento que su local era *open mind* y la empresa formaba parte de una comunidad vanguardista, de un distrito turístico, cosmopolita e inclusivo, donde no existía la discriminación en los locales de entretenimiento, considerando que el propio municipio realizaba campañas de sensibilización al respecto.
 - vii) Que, la Comisión no tomó en consideración que existía la Ordenanza 437/MM que prohibía la discriminación y otorgaba a la Municipalidad de Miraflores competencia para fiscalizar y difundir políticas de no discriminación en el distrito.

ANÁLISIS

Cuestión previa: Sobre el bien jurídico tutelado

4. Los procedimientos de protección al consumidor, de acuerdo con el artículo 107° del Código, se inician de oficio, bien por propia iniciativa de la autoridad, por denuncia del consumidor afectado o del que potencialmente pudiera verse afectado, o de una asociación de consumidores en representación de sus asociados o poderdantes o en defensa de intereses colectivos o difusos de los consumidores⁵.
5. Por otra parte, de acuerdo con el Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo 004-2019-JUS (en adelante, TUO de la LPAG), la actuación de la Administración Pública debe servir a la protección del interés general con sujeción al ordenamiento jurídico⁶. De este modo, la actuación de oficio de la Administración, ordenada por iniciativa de la propia autoridad, se justifica en la tutela del interés público o general, tal como se desprende del fundamento de las potestades que dicha normativa le reconoce y no se encuentra supeditada a la afectación concreta de derechos individuales de los administrados.

⁵ LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 107°. - **Postulación del procedimiento.** Los procedimientos administrativos para conocer las presuntas infracciones a las disposiciones contenidas en el presente Código se inician de oficio, bien por propia iniciativa de la autoridad, por denuncia del consumidor afectado o del que potencialmente pudiera verse afectado, o por una asociación de consumidores en representación de sus asociados o poderdantes o en defensa de intereses colectivos o difusos de los consumidores. (...) El procedimiento administrativo en materia de protección al consumidor se inicia con la notificación de la imputación de cargos al posible infractor.

⁶ DECRETO SUPREMO 006-2017-JUS. TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Título Preliminar. Artículo III.- **Finalidad.** La presente Ley tiene por finalidad establecer el régimen jurídico aplicable para que la actuación de la Administración Pública sirva a la protección del interés general, garantizando los derechos e intereses de los administrados y con sujeción al ordenamiento constitucional y jurídico en general.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 1319-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 081-2022/CC3-SIA

6. En el presente caso, la Dirección de Fiscalización (en adelante, DFI) ejecutó acciones de investigación y la Comisión inició un procedimiento administrativo sancionador en contra de Titanium Club por presuntas infracciones de los artículos 19° y 38° del Código, ya que habría discriminado y brindado un trato inadecuado a sus consumidores, como consecuencia de que su personal de seguridad retiró de su establecimiento el 14 de abril de 2022, debido a su vestimenta y de forma violenta.
7. La Comisión halló responsable a la administrada por la comisión de ambas conductas infractoras; y, en la resolución apelada, precisó que, si bien el presente caso fue motivado por un incidente que afectó de manera directa a un solo consumidor, evidenciaba una problemática de gran impacto a la que otros consumidores se podrían ver expuestos, dado que el servicio de la proveedora era ofrecido a una colectividad.
8. Sobre el particular, si bien se aprecia que las acciones de supervisión sobre el caso concreto, efectuadas por la DFI, y las acciones de instrucción de la Secretaría Técnica de la Comisión, estuvieron vinculadas únicamente con el incidente ocurrido el 14 de abril de 2022, en el que se vio involucrado personal de seguridad de Titanium Club y el señor Grados, la Sala advierte que existen elementos que permiten inferir la presunta comisión de una conducta generalizada, más allá de lo ocurrido con el referido consumidor en particular.
9. En ese sentido, considerando que el servicio que brinda Titanium Club es ofrecido a una colectividad y los hechos imputados podrían replicarse a otros consumidores, configurando una conducta generalizada de la administrada, lo cual evidencia una posible transgresión de intereses colectivos; por lo que, la Sala considera que la Comisión contaba con competencia para iniciar el presente procedimiento de oficio.

Sobre la prohibición de discriminación en el consumo

Marco teórico legal

10. En el ordenamiento jurídico peruano, el derecho a la igualdad ha sido reconocido expresamente en el numeral 2 del artículo 2° de la Constitución Política del Perú, respecto del cual, en diversa jurisprudencia, el Tribunal Constitucional ha señalado que la igualdad ostenta la doble condición de principio y de derecho subjetivo⁷. Ahora, el derecho a la igualdad, al proyectarse a lo largo de todo el ordenamiento legal, se manifiesta como derecho objetivo también en la regulación especial sobre protección al consumidor, siendo que el artículo 1°.1 literal d) del Código establece que los

⁷

Ver sentencias recaídas en los expedientes 0045-2004-AA/TC (acción de inconstitucionalidad interpuesta por el Colegio de Abogados del Cono Norte de Lima contra el artículo 3° de la Ley 27466) y 05157-2014-PA/TC (proceso de amparo interpuesto por la señora María Chura Arcata contra la resolución expedida por la Sala Civil de la Corte Superior de Justicia de Puno).



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 1319-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 081-2022/CC3-SIA

consumidores tienen derecho a un trato justo y equitativo en toda transacción comercial, prohibiéndose expresamente la posibilidad de ser discriminados por los mismos motivos establecidos en el artículo 2° de la Constitución; así como, por otros de cualquier índole⁸.

11. En este contexto, el artículo 38° del Código establece la cláusula normativa según la cual los proveedores se encuentran prohibidos de establecer discriminación alguna respecto de los solicitantes de los productos y servicios que ofrecen; así como, realizar selección de clientela, excluir a personas o realizar otras prácticas similares, sin que medien causas de seguridad del establecimiento, tranquilidad de sus clientes u otras razones objetivas y justificadas⁹. Por lo que, de conformidad con dicho marco normativo, la conducta en donde exista un trato desigual que no se encuentre justificado de manera objetiva y razonable, basta para configurar el trato discriminatorio, debiendo imputarse dicha acción del proveedor independientemente de la causa que origine el trato desigual¹⁰.
12. Cabe añadir que el artículo 39° de dicho cuerpo normativo¹¹ no realiza ninguna diferenciación en los niveles de gravedad de una práctica discriminatoria; y, por ende, los órganos resolutivos de protección al consumidor, al momento de analizar un trato desigual por parte de los proveedores, deberán ceñirse a las reglas probatorias que permitan verificar la comisión de la conducta infractora¹².
13. Cabe resaltar que el tipo infractor de discriminación en el consumo no se restringe a supuestos de negativa de contratar, pudiendo comprender también restricciones arbitrarias o interrupciones del servicio verificadas una vez entablada la relación de consumo¹³.

⁸ **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: (...) d. Derecho a un trato justo y equitativo en toda transacción comercial y a no ser discriminados por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole. (...)

⁹ **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, 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.

¹⁰ Dicho razonamiento no desconoce que existen actos de discriminación en el consumo más graves que otros, al ser posible que se configure un trato desigual que implique un mayor grado de afectación a la dignidad de una persona (por ejemplo, en casos donde la discriminación se origine por temas vinculados a raza, sexo, orientación sexual u otros motivos similares), lo cual debe ser meritudo al momento de graduar la sanción que corresponda imponer al proveedor infractor.

¹¹ **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.

¹² Respecto a las reglas probatorias determinadas por el legislador peruano para los casos de discriminación en el consumo, el artículo 39° del Código señala la carga de la prueba. Así, en los casos de procedimientos iniciados por una denuncia de parte, corresponderá al consumidor afectado demostrar la existencia del trato desigual sin que sea necesario que pertenezca a un grupo determinado. Luego, será el proveedor quien deberá acreditar la existencia de una causa objetiva que justifique razonablemente la práctica cuestionada; y, si se supera este nivel probatorio, el denunciante deberá comprobar ante la autoridad que la causa alegada es un pretexto o una simulación para realizar la práctica discriminatoria.

¹³ Cfr. la Resolución 665-2006/TDC-INDECOPI del 17 de mayo de 2006, en el procedimiento seguido por el señor Christian Manuel Olivera Fuentes contra Supermercados Peruanos S.A., por impedirle a él y a su pareja realizar muestras de afecto en público al interior del establecimiento de la denunciada, por tratarse de una pareja homosexual. Cfr. Resolución 854-2014/SPC-INDECOPI del 13 de marzo de 2014, en el procedimiento iniciado de oficio por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Norte contra Peruvian Air Line S.A., toda vez que condicionaba el acceso de cinco personas sordomudas a un vuelo



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 1319-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 081-2022/CC3-SIA

14. Por otro lado, la doctrina autorizada en materia civil define la identidad personal como el conjunto de atributos y características que individualizan a las personas, los cuales se proyectan hacia el exterior, permitiendo a los demás conocer a la persona; por lo que, cada persona tiene derecho a su identidad, a que se respete y se reconozca su "verdad personal"; así como, que los otros reconozcan a cada persona tal cual es¹⁴.
15. En línea con lo señalado, dado que la identidad personal se manifiesta de manera externa a través de su aspecto físico -que puede incluir el modo de vestir, el peinado o la utilización de artículos cosméticos- al ser una característica inherente y que define a una persona como tal, dichos aspectos merecen ser respetados y reconocidos por todos los demás.

Aplicación al caso en concreto

16. En el presente caso, la Comisión halló responsable a Titanium Club por brindar un trato discriminatorio basado en la vestimenta de los consumidores, lo cual se materializó en el evento del 14 de abril de 2022, en el que se retiró al señor Grados de su establecimiento por la forma en la que se encontraba vestido; decisión que fue apelada por la proveedora según los argumentos expuestos en los numerales i), ii), vi) y vii) del considerando 3.
17. En este punto, la Sala considera de especial relevancia contextualizar los hechos del caso, debiendo precisar que no resulta ser un hecho controvertido que el 14 de abril de 2022, el señor Grados acudió al local de Titanium Club, del cual -posteriormente- fue retirado por el personal de seguridad; motivo por el cual, corresponde determinar si dicha conducta se basó en una causa objetiva y justificada o si se incurrió en una práctica discriminatoria.
18. Conforme a la carga de la prueba anteriormente señalada, en primer lugar, corresponde a la Autoridad probar el acto de discriminación. Según el artículo 39° del Código, solo tendrá que demostrarse con suficientes indicios que se ha brindado un trato discriminatorio, para que surja la obligación del proveedor de acreditar que su actuación respondió a circunstancias objetivas y razonables y de ese modo se exonere de responsabilidad.
19. Al respecto, obran en el Expediente un video¹⁵ presentado por el señor Grados durante la etapa de supervisión, correspondientes al 14 de abril de 2022 -fecha en la que se suscitaron los hechos-, de una reproducción fidedigna del mismo,

a que estuvieran acompañadas por una persona, por considerar que su discapacidad en sí misma constituía un riesgo potencial para el desencadenamiento de cualquier hecho que afectara su seguridad.

Al margen del sentido de las resoluciones citadas (en el primer caso, la denuncia fue declarada infundada y en el segundo caso, se encontró responsable a la aerolínea), lo cierto es que en ninguno de dichos procedimientos fue materia controvertida que el tipo infractor de discriminación podía comprender supuestos de restricciones arbitrarias o interrupciones de servicios verificadas una vez entablada la relación de consumo.

¹⁴ Fernández, C. (2005). *Derecho a la Vida, a la identidad, a la integridad, a la libertad y al bienestar*. En: La Constitución Comentada. Análisis Crítico Artículo por Artículo. *Gaceta Jurídica*, Tomo I, pp. 18-19.

¹⁵ Video de 04:11 minutos que se encuentra contenido en un CD ubicado en el folio 18 del Expediente, que obra en el sobre confidencial incluido en la parte final del Expediente.



se aprecia que:

- i) El señor Grados se encontraba al interior del local de Titanium Club.
 - ii) El personal de seguridad se acercó al señor Grados para indicarle que se ponga bien el polo, ya que tenía que respetar a las demás personas y que si no le gustaba las normas del local podía salir.
 - iii) El consumidor preguntó a quién incomodaba o molestaba cómo estaba vestido, obteniendo como respuesta que cada local tenía sus normas.
 - iv) En el fondo del video se observa que había personas con polos cortos que dejaban ver una parte del abdomen.
 - v) El personal de seguridad le indicó que lo acompañe, dado que concluyó que el señor Grados no iba a acomodarse el polo; a continuación, otras dos personas de seguridad retiran al consumidor del establecimiento.
20. Asimismo, el señor Grados presentó una fotografía¹⁶ de la ropa que vestía cuando acudió al establecimiento de Titanium Club, siendo que se trataba de una polera corta que dejaba ver una parte de su abdomen y parte de la pretina de la ropa interior, pues los pantalones que vestía eran de tiro bajo.
21. De la valoración conjunta de los mencionados documentos, se tiene que: i) El motivo por el que el personal de seguridad se acercó al señor Grados fue por la polera corta que vestía, la cual dejaba descubierta una parte de su abdomen; ii) A pesar de que también habían otras personas que vestían polos cortos que dejaban ver una parte del abdomen, la indicación de colocarse bien el polo solo se le hizo al señor Grados; así como, iii) En todo momento, el consumidor mantuvo una actitud tranquila, pues se observa que únicamente manifestó su disconformidad mediante el cuestionamiento a la indicación dada por el personal de seguridad sin evidenciarse que haya realizado algún tipo de disturbio o tenido una conducta violenta.
22. Cabe mencionar que dichos medios probatorios fueron puestos en conocimiento de Titanium Club durante la etapa de supervisión¹⁷ y a través de la Resolución 1, mediante la cual se dispuso el inicio del presente procedimiento; sin embargo, la proveedora no presentó observaciones al respecto ni cuestionó el contenido de los mismos; motivo por el cual, tales documentos resultan ser medios probatorios válidos para el análisis de la presente conducta analizada.
23. Ahora, Titanium Club sostuvo -en sus descargos al IFI y en su recurso de apelación¹⁸- que su personal de seguridad siguió el protocolo habitual para mantener el orden y respeto mutuo en los casos en los que alguno de sus clientes ocasionaba disturbios, alteraba el orden o había consumido alcohol en

¹⁶ Ver foja 39 del Expediente, contenida en el sobre confidencial incluido en la parte final del Expediente.

¹⁷ Mediante Carta 3157-2022/INDECOPI-DFI del 5 de diciembre de 2022, a través de la cual la Dirección de Fiscalización trasladó a la proveedora la información recabada durante la etapa de fiscalización. Ver foja 54 del Expediente.

¹⁸ Ver fojas 87 y 106 del Expediente.



exceso, lo que configuraba una causa objetiva; sin embargo, no presentó medio probatorio alguno que permita corroborar que se configuró alguno de los supuestos mencionados; por el contrario, se aprecia que el hecho que motivó el retiro del señor Grados del establecimiento de la proveedora fue que no quiso “acomodarse” la polera que vestía. En virtud de lo mencionado, lo alegado en el numeral ii) del considerando 3 se trata únicamente de una declaración de parte que no cuenta con sustento probatorio alguno y no puede ser tomado en cuenta para eximir a Titanium Club de responsabilidad al respecto.

24. Además, cabe mencionar que, a pesar de que en el video citado en el considerando 14 se escucha que el personal de seguridad manifestó que la indicación dada respecto a la vestimenta del señor Grados se dio sobre la base de las reglas del local sin indicarle específicamente cuál era la disposición que se encontraba incumpliendo ni el motivo por el cual su vestimenta era incorrecta; así como, no obra en el Expediente medio probatorio alguno que permita corroborar que existían normas de vestimenta para ingresar al local de Titanium Club, más aún cuando la proveedora recién identificó que la ropa del consumidor no era correcta cuando ya se encontraba dentro del establecimiento.
25. Según fue señalado en el considerando 9 y 10, la vestimenta es una expresión de la identidad personal de una persona, lo cual debe ser respetado por las proveedoras, con excepción a que existan reglas de vestimenta para el ingreso a los establecimientos que sean razonables y objetivas; sin embargo, según ha sido desarrollado en los párrafos precedentes, el señor Grados fue retirado del local de Titanium Club por su vestimenta, sin que medie una razón objetiva y justificada al respecto.
26. De esa manera, la Sala concluye que Titanium Club retiró de su establecimiento solo al señor Grados únicamente por su vestimenta -una polera corta que dejaba descubierta una parte de su abdomen-, sin que medie una causa de seguridad, la tranquilidad de sus clientes u otro motivo similar, lo cual configura un acto de discriminación, pues no se encuentra sustentado en una causa objetiva y razonable debidamente probada.
27. Por otro lado, respecto al argumento de apelación expuesto en el numeral vi) del considerando 3, cabe señalar que -conforme fue señalado por la Comisión- que el local de Titanium Club se encuentre ubicado en un distrito que cuenta con disposiciones que prohíben los actos de discriminación, de ninguna manera significa ni garantiza la ausencia de dichas conductas ni exime de responsabilidad a la proveedora por el hecho que se verificó en la prestación de sus servicios; con lo cual, se desvirtúa lo alegado por la denunciada.
28. En esa misma línea, tampoco resulta relevante para el análisis de la presente conducta, la existencia de disposiciones municipales que proscriban los actos



de discriminación ni las facultades de fiscalización de la municipalidad, pues la conducta infractora ocurrió en el contexto de una relación de consumo y fue advertido por el Indecopi en el desarrollo de sus competencias; por ese motivo, se desestima el argumento de apelación contenido en el numeral vii) del considerando 3.

29. Si bien aunque la proveedora señaló que la Comisión utilizó un criterio sesgado para analizar la conducta infractora, la Sala advierte que la fundamentación desarrollada en la resolución apelada atiende a lo estrictamente establecido en los artículos 38° y 39° del Código; así como, a la valoración detallada y conjunta de los medios probatorios que obran en el Expediente, siendo que Titanium Club no brindó mayores alcances que sustenten lo alegado en el numeral i) del considerando 3; por lo que, no cabe tomarlo en cuenta.
30. Por lo expuesto, se probó que el motivo por el cual se retiró al señor Grados del local de Titanium Club no atendió a una causa objetiva y justificada, sino más bien a que vestía una polera corta que dejaba ver parte de su abdomen, y teniendo en cuenta que no existía alguna restricción de vestimenta para ingresar al establecimiento y que el consumidor no se encontraba realizando disturbios o alterando el orden y tranquilidad de los demás clientes, se puede determinar que realizó un acto de discriminación contra sus consumidores; por lo que, corresponde confirmar la resolución apelada que halló responsable a Titanium Club en el presente extremo.
31. Como cuestión final, la Sala considera importante recordar que, con el fin de evitar defraudar las expectativas de los consumidores, las proveedoras tienen la obligación de informar -de manera previa al acto de consumo- sobre todas las restricciones de acceso que existan para ingresar a sus establecimientos, incluidos los códigos de vestimenta que hayan establecido; para lo cual, deben colocar -en el exterior de cada local- carteles o avisos que sean visibles y accesibles para todas las personas; así como, de manera complementaria, deben informar aquellas restricciones a través de otros medios de comunicación; todo esto en concordancia con lo dispuesto en el artículo 40° del Código¹⁹.

Sobre el deber de idoneidad

32. El artículo 18° del Código define a la idoneidad de los productos y servicios como la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a la naturaleza de los mismos, las

¹⁹ LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 40.- Obligación de informar sobre restricciones de acceso a establecimientos. Los establecimientos abiertos al público que establezcan restricciones objetivas y justificadas de acceso a sus instalaciones tienen la obligación de informar dichas restricciones a los consumidores, de manera directa, clara y oportuna, en forma previa al acto de consumo, mediante la ubicación de carteles o avisos, de manera visible y accesible en el exterior del establecimiento y, complementariamente, a través de otros medios de información. Las restricciones no pueden ser redactadas de manera genérica o ambigua.



condiciones acordadas y a la normatividad que rige su prestación²⁰. Asimismo, el artículo 19° del Código establece la responsabilidad de los proveedores por la idoneidad y calidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado²¹.

33. El supuesto de responsabilidad en la actuación del proveedor le impone a este la carga procesal de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del bien o servicio colocado en el mercado, debido a la existencia de hechos ajenos que lo eximen de responsabilidad. Así, corresponderá a la autoridad administrativa -al tratarse de un procedimiento iniciado de oficio- acreditar la existencia de un defecto en el producto o servicio, luego de lo cual el proveedor deberá acreditar que dicho defecto no le es imputable, conforme a lo establecido en el artículo 104° del Código²².
34. La Comisión halló responsable a Titanium Club por brindar un trato inadecuado a los consumidores que acuden su local, situación que se materializó en el evento del 14 de abril de 2022, en el que retiró al señor Grados de su establecimiento contra su voluntad y de forma violenta; decisión que fue apelada por la proveedora según lo expuesto en el numeral iii) del considerando 3.
35. En principio, corresponde señalar que no resulta ser un hecho controvertido que el 14 de abril de 2022, el señor Grados acudió al local de Titanium Club, del cual fue retirado posteriormente por el personal de seguridad. En ese sentido, en el presente extremo corresponde analizar la manera en la que dicho consumidor fue retirado del establecimiento, para determinar si atiende o no a un trato adecuado por parte de la proveedora.
36. De la revisión de uno de los videos²³ proporcionados por el señor Grados durante la etapa de fiscalización, se advierte que al ser retirado por dos (2) personas de seguridad de la proveedora, uno de ellos lo tomó del cuello y -de forma violenta- lo trasladó hasta la salida del establecimiento²⁴; además, durante ese momento también lo sujetó de la capucha de su polera y se

²⁰ LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 18°.- **Idoneidad.** Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso. La idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y a su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual ha sido puesto en el mercado. Las autorizaciones por parte de los organismos del Estado para la fabricación de un producto o la prestación de un servicio, en los casos que sea necesario, no eximen de responsabilidad al proveedor frente al consumidor.

²¹ 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.

²² LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 104°.- **Responsabilidad administrativa del proveedor.** El proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad, el riesgo injustificado o la omisión o defecto de información, o cualquier otra infracción a lo establecido en el presente Código y demás normas complementarias de protección al consumidor, sobre un producto o servicio determinado. 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. En la prestación de servicios, la autoridad administrativa considera, para analizar la idoneidad del servicio, si la prestación asumida por el proveedor es de medios o de resultado, conforme al artículo 18°.

²³ Video denominado "12. IMG_5385" de 04:11 minutos que se encuentra contenido en un CD ubicado en el folio 18 del Expediente, que obra en el sobre confidencial incluido en la parte final del Expediente.

²⁴ Ver desde el minuto 2:45 hasta 3:46 del video denominado "12. IMG_5385" de 04:11 minutos que se encuentra contenido en un CD ubicado en el folio 18 del Expediente, que obra en el sobre confidencial incluido en la parte final del Expediente.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 1319-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 081-2022/CC3-SIA

escucha que otras personas le piden al personal de seguridad que no golpee al consumidor.

37. En este punto, conforme a lo desarrollado en el acápite precedente, cabe resaltar que no se ha verificado que el señor Grados tuvo actitudes irrespetuosas o violentas que ameritaran el uso de la fuerza para ser retirado del establecimiento, pues en todo momento mantuvo una actitud tranquila frente a las indicaciones del personal de seguridad de la proveedora.
38. También obra en el Expediente la Denuncia Policial 22896707 del 14 de abril de 2022 emitida por la Comisaría de la Policía Nacional del Perú del distrito de Miraflores²⁵, en el cual el señor Grados dejó constancia que fue retirado del establecimiento de la proveedora del cuello, con empujones y recibió golpes en el brazo²⁶. Si bien dicho medio probatorio solo constituye una declaración de parte que por sí solo no genera certeza suficiente respecto de la ocurrencia del referido hecho, debe ser evaluado junto con el video citado en el párrafo precedente, el cual permite corroborar lo sostenido en tal documento; lo que permite que sea un medio probatorio válido para el análisis de la presente conducta.
39. Así, de la valoración conjunta de los documentos citados, la Sala advierte que el señor Grados sufrió un maltrato por parte de Titanium Club al ser retirado de su establecimiento de forma violenta del cuello, con empujones y golpes.
40. Si bien la proveedora sostuvo que lo que ocurrió fue que su personal aplicó un protocolo para los casos en los que los consumidores generaban disturbios o alteraban el orden y tranquilidad de los clientes; así como, que sus medidas para abordar dichos escenarios eran cada vez más cuidadosas y prolijas para no vulnerar derechos de los consumidores, lo cierto es que no ha cumplido con probar que lo mencionado era cierto, pues -contrariamente a lo alegado- la Sala ha corroborado que el trato que se le brindó al señor Grados fue uno violento e inadecuado, que ningún consumidor esperaría recibir cuando acude a un establecimiento de una proveedora.
41. Por tales razones, corresponde confirmar la resolución apelada que halló responsable a Titanium Club por presunta infracción del artículo 19° del Código, al probarse que el 14 de abril de 2022 retiró al señor Grados de su establecimiento contra su voluntad y de forma violenta, lo cual determina que la proveedora brindó un trato inadecuado a los consumidores que acuden su local.

²⁵ Ver foja 47 del Expediente.

²⁶ En la denuncia se consignó expresamente lo siguiente: "(...) lo agarraron del cuello y lo llevaron hacia la puerta de salida y lo empujaron y seguidamente sintió golpes de puño a la altura del brazo derecho, haciendo caer sus lentes y su celular y seguidamente recuperándolo con ayuda de los transeúntes". Ver foja 47 del Expediente.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 1319-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 081-2022/CC3-SIA

Sobre la graduación de la sanción

42. El Decreto Supremo 032-2021-PCM, Decreto Supremo que aprueba la graduación, metodología y factores para la determinación de las multas que impongan los órganos resolutivos del INDECOPI respecto de las infracciones sancionables en el ámbito de su competencia (en adelante, el Decreto Supremo), establece que los parámetros contemplados en su contenido deben ser aplicados para los procedimientos iniciados a partir de su entrada en vigencia (14 de junio de 2021)²⁷.
43. Por un lado, la Comisión sancionó a Titanium Club con una multa de 9,47 UIT por infracción del artículo 38° del Código. Para graduar la sanción, la Comisión aplicó el método basado en valores preestablecidos del Decreto Supremo, para tales efectos, consideró los siguientes factores: i) La infracción cometida presentó un nivel muy alto (k)²⁸, ya que se encontraba vinculada a infracciones donde se produzca una afectación al trato diferenciado o discriminación, dignidad y/o reputación y normas de convivencia; ii) La proveedora era una microempresa (K)^{29 30}; iii) El factor de duración (D) fue de 1,0³¹, pues consideró que se trataba de una infracción de naturaleza instantánea al producirse en un solo momento -efectuar un acto de discriminación por la vestimenta de los consumidores-; y, iv) No se configuró ningún factor agravante o atenuante^{32 33}; y, v) Considerando que el artículo 110° del Código³⁴ determinó que la multa no podía superar el 10% de las ventas o ingresos brutos percibidos por la administrada correspondiente al ejercicio inmediato anterior a la emisión de la resolución apelada, la multa no superó el tope legal máximo de 15 UIT (M*)³⁵.
44. Por otro lado, la Comisión sancionó a Titanium Club con una multa de 5 UIT

²⁷ Al respecto, esta Sala considera que la aplicación del Decreto Supremo es el correcto, pues el presente procedimiento inició el 9 de julio de 2021 (fecha de notificación de imputación de cargos); es decir, luego de la entrada en vigencia de la referida norma.

²⁸ Para determinar el factor del nivel de afectación de la infracción (k), se recurrió al Cuadro 16 del Decreto Supremo.

²⁹ Considerando los ingresos de Titanium Club del año 2021, información obtenida del Padrón de contribuyentes de la SUNAT del 2021.

³⁰ **Etapa I: Multa base (m):** Determinada al multiplicar los valores preestablecidos de acuerdo con el nivel de afectación de la infracción y el tamaño del infractor (k) por el factor de duración (D), conforme a lo siguiente: $(m) = (k) * (D)$, conforme a lo establecido en el Cuadro 19 del Decreto Supremo.

³¹ De acuerdo con el Cuadro 23 del Decreto Supremo.

³² Lo que implicaría que dicho factor sea igual a 1 ($F = 1$ o 100 %), por lo que el factor (F) será igual a 1.

³³ **Etapa II: multa preliminar (M):** Valor que resultaba de multiplicar la multa base (m) por los factores agravantes o atenuantes (F), conforme a la siguiente fórmula: $(M) = (m) * (F)$. Cabe precisar que (F) se obtendría de la sumatoria de los factores agravantes o atenuantes previstos, de acuerdo con la fórmula establecida en el inciso B del Capítulo I del Decreto Supremo, conforme se detalla a continuación: $(F) = 1 + (f_1 + f_2 + f_3 + \dots + f_n)$, donde "n" representaría el número de circunstancias agravantes o atenuantes identificadas.

³⁴ **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 110.- Sanciones administrativas.** El órgano resolutivo puede sancionar las infracciones administrativas a que se refiere el artículo 108 con amonestación y multas de hasta cuatrocientos cincuenta (450) Unidades Impositivas Tributarias (UIT), las cuales son calificadas de la siguiente manera: a. Infracciones leves, con una amonestación o con una multa de hasta cincuenta (50) UIT. b. Infracciones graves, con una multa de hasta ciento cincuenta (150) UIT. c. Infracciones muy graves, con una multa de hasta cuatrocientos cincuenta (450) UIT. En el caso de las microempresas, la multa no puede superar el diez por ciento (10%) de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor, relativos a todas sus actividades económicas, correspondientes al ejercicio inmediato anterior al de la expedición de la resolución de primera instancia, siempre que se haya acreditado dichos ingresos, no se encuentre en una situación de reincidencia y el caso no verse sobre la vida, salud o integridad de los consumidores. Para el caso de las pequeñas empresas, la multa no puede superar el veinte por ciento (20%) de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor, conforme a los requisitos señalados anteriormente. La cuantía de las multas por las infracciones previstas en el Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, se rige por lo establecido en dicha norma, salvo disposición distinta del presente Código. (...).

³⁵ **Etapa III: multa final (M*):** En este último paso se analiza si la multa preliminar (M) se encontraba dentro del tope máximo establecido en el marco normativo de cada órgano resolutivo, el cual podía estar expresado en función del monto máximo a imponer en términos de UIT (N° UIT) o en términos de un porcentaje máximo de los ingresos totales de la empresa infractora en el último año (%IT), siendo expresado de la siguiente manera: $(M^*) = \text{Min} \{M, N^{\circ} \text{UIT}, \%IT\}$, donde Min representaba el valor mínimo de los elementos en consideración.
 $M^* = \text{Min} \{M, N^{\circ} \text{UIT}, \%IT\}$
 $M^* = \text{Min} \{5, 15\} = 5 \text{ UIT.}$



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 1319-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 081-2022/CC3-SIA

por infracción del artículo 19° del Código. Para graduar la sanción, aplicó el método *ad hoc*, dado que la conducta infractora estuvo relacionada con la puesta en riesgo a la vida o salud de los consumidores, siendo que, para la estimación de la multa base, la Comisión dividió el factor β (daño) entre el factor p (probabilidad de detección). Así, aplicando dicha metodología, se obtuvo lo siguiente:

- i) Factor β (daño): Representado por: a) La puesta en riesgo a la seguridad de un consumidor, utilizando el valor promedio del Valor de la Vida Estadística (VVE) estimado para el Perú a abril de 2022, por un valor de S/ 5 776,79³⁶.
- ii) Factor p (probabilidad de detección): Considerado bajo con el valor de 23,19% según el Cuadro 29 del Decreto Supremo, pues la administrada no facilitó la información solicitada en la etapa de supervisión y la autoridad administrativa tuvo que considerar únicamente los documentos remitidos por el consumidor afectado como medios probatorios, por lo que la multa final ascendió a S/ 24 910,69, lo cual equivalía a 5 UIT³⁷.
- iii) Factor atenuante (F): La Comisión no aplicó ninguna circunstancia agravante ni atenuante; por lo que, la multa preliminar quedó en 5 UIT³⁸.
- iv) Ajuste según los topes legales: Considerando que el artículo 110° del Código³⁹ determinó que la multa no podía superar el 10% de las ventas o ingresos brutos percibidos por la administrada correspondiente al ejercicio inmediato anterior a la emisión de la resolución apelada, la Comisión sancionó a Titanium Club con una multa de 5 UIT, la cual se encuentra dentro del tope máximo de 15 UIT⁴⁰.

45. Con relación a lo alegado por Titanium Club en vía de apelación sobre la graduación de las sanciones, la Sala aprecia que la Comisión realizó una aplicación correcta de las metodologías mencionadas, siendo que el administrado no ha alegado ni demostrado de qué forma las graduaciones de las multas fueron incorrectas, encontrándose de acuerdo con la aplicación de todos los valores empleados por la Comisión en la aplicación del método de valores preestablecidos y del método *ad hoc*.

³⁶ Para el cálculo del daño efectivo a la vida se empleó la Escala de Lesiones Abreviadas (Nivel AIS) donde: 1) Una lesión menor tenía como fracción del VVE el 0,003; 2) Una lesión moderada tiene como fracción del VVE el 0,047; y, 3) A una lesión seria se le otorgaba como fracción del VVE el 0,105. Conforme al pie de página 36 del pronunciamiento de Comisión.
El daño efectivo de la persona herida con lesiones menores se obtuvo de multiplicar de los siguientes factores: 1) Número de consumidores con lesiones menores (1) * 2) La proporción del VVE (0,3%) * 3) El VVE a abril del 2022 (S/ 1 925 896,01) = S/ 5 776,79.
Conforme al numeral 48 de la resolución venida en grado.

³⁷ Resultado de dividir el daño (S/ 5 776,79) / la probabilidad de detección (23,19%) = S/ 24 910,69.
Multa en UIT para el año 2023 S/ 24 910,69 / 4 950 = 5 UIT

³⁸ Lo que implicaría que dicho factor sea igual a 1 (F = 1 o 100 %), por lo que el factor (F) será igual a 1.

³⁹ **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 110.- Sanciones administrativas.** El órgano resolutorio puede sancionar las infracciones administrativas a que se refiere el artículo 108 con amonestación y multas de hasta cuatrocientos cincuenta (450) Unidades Impositivas Tributarias (UIT), las cuales son calificadas de la siguiente manera: a. Infracciones leves, con una amonestación o con una multa de hasta cincuenta (50) UIT. b. Infracciones graves, con una multa de hasta ciento cincuenta (150) UIT. c. Infracciones muy graves, con una multa de hasta cuatrocientos cincuenta (450) UIT. En el caso de las microempresas, la multa no puede superar el diez por ciento (10%) de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor, relativos a todas sus actividades económicas, correspondientes al ejercicio inmediato anterior al de la expedición de la resolución de primera instancia, siempre que se haya acreditado dichos ingresos, no se encuentre en una situación de reincidencia y el caso no verse sobre la vida, salud o integridad de los consumidores. Para el caso de las pequeñas empresas, la multa no puede superar el veinte por ciento (20%) de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor, conforme a los requisitos señalados anteriormente. La cuantía de las multas por las infracciones previstas en el Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, se rige por lo establecido en dicha norma, salvo disposición distinta del presente Código. (...).

⁴⁰ En este último paso se analiza si la multa preliminar (M) se encontraba dentro del tope máximo establecido en el marco normativo de cada órgano resolutorio, el cual podía estar expresado en función del monto máximo a imponer en términos de UIT (N° UIT) o en términos de un porcentaje máximo de los ingresos totales de la empresa infractora en el último año (%IT), siendo expresado de la siguiente manera: (M*) = Mín {M, N° UIT, %IT}, donde Mín representaba el valor mínimo de los elementos en consideración.
M* = Mín {M, N°UIT, %IT}
M* = Mín {5, 15} = 5 UIT.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 1319-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 081-2022/CC3-SIA

46. Tampoco se advierte una contravención al principio de razonabilidad y proporcionalidad, ya que con el empleo del Decreto Supremo y sus respectivas metodologías, las multas impuestas a Titanium Club se efectuaron sobre la base de parámetros objetivos, en virtud de lo cual la sanción pecuniaria se encontró conforme a las circunstancias verificadas en el presente caso; así como, no se advierte que la resolución apelada contenga algún vicio de nulidad por motivación, pues los factores utilizados fueron explicados en la resolución apelada; por lo que, corresponde desestimar lo argumentado por la administrada al respecto en el numeral v) del considerando 3.
47. Además, corresponde indicar que la proveedora no ha presentado elementos de juicio que permitieran arribar a multas distintas a las impuestas de 9,47 UIT y 5 UIT, siendo que la Sala considera que dichas cuantías se encuentran acorde con las conductas y resulta suficientemente desincentivadoras de conductas como las verificadas.
48. En ese sentido, se ha corroborado que los factores y la metodología empleada por la Comisión al momento de graduar las sanciones impuestas fueron correctos y no contienen ningún vicio de nulidad, además de que la cuantía de las mismas tiene una finalidad destinada a desincentivar este tipo de conductas en el mercado que afectan la vida, salud e integridad de los consumidores. Por lo que, corresponde confirmar la resolución venida en grado que sancionó a Titanium Club con dos (2) multas de 9,47 UIT y 5 UIT⁴¹.

Sobre la medida correctiva

49. El artículo 114° del Código establece que la autoridad administrativa podrá -a pedido de parte o de oficio- adoptar las medidas que tengan por finalidad revertir los efectos que la conducta infractora hubiera ocasionado o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro. Asimismo, el artículo 115° del Código dispone que la finalidad de las medidas correctivas reparadoras es resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior; mientras que las complementarias, señaladas en el artículo 116° del Código, tienen por objeto revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que en el futuro se produzca nuevamente⁴².
50. Debido a que la Comisión halló responsable a la proveedora por las conductas

⁴¹ Se requiere a la proveedora el cumplimiento espontáneo de la multa impuesta, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable, de acuerdo con lo establecido en el numeral 4 del artículo 205° del TUO de la LPAG, precisándose, además, que los actuados serán remitidos a la Unidad de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.

⁴² **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 115°.- Medidas correctivas reparadoras.** 115.1 Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior. (...). 115.2 (...) Cuando los órganos competentes del Indecopi se pronuncian respecto de una medida correctiva reparadora, aplican el principio de congruencia procesal.
Artículo 116°.- Medidas correctivas complementarias. Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro y pueden ser, entre otras, las siguientes: a. Que el proveedor cumpla con atender la solicitud de información requerida por el consumidor, siempre que dicho requerimiento guarde relación con el producto adquirido o servicio contratado. b. Declarar inexistibles las cláusulas que han sido identificadas como abusivas en el procedimiento. c. El decomiso y destrucción de la mercadería, envases, envolturas o etiquetas. (...).



infractoras imputadas, ordenó como medidas correctivas complementarias que Titanium Club cumpla con lo siguiente:

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

51. Ahora, respecto a la oportunidad en la que deben ser cumplidas las medidas correctivas ordenadas, la Sala considera que, en virtud de la naturaleza de las mismas y la razonabilidad para que sean implementadas, corresponde modificar los plazos otorgados por la Comisión para el cumplimiento de cada una de ellas.

52. Asimismo, con relación a la medida correctiva descrita en el numeral i) del considerando 49, se advierte que su redacción se orienta específicamente a probar que informó a los consumidores sobre el código y/o protocolo de vestimenta establecido para el ingreso a sus establecimientos, lo cual se trata de una etapa posterior a la implementación de lo ordenado; por ese motivo, debido a la naturaleza de la misma, con el fin de esclarecer su objetivo y que la proveedora adopte una conducta para evitar situaciones similares que



puedan a ocurrir a futuro, corresponde modificar tal medida correctiva en ese sentido.

53. En esa misma línea, para el cumplimiento de la medida correctiva señalada en el párrafo precedente, Titanium Club deberá tener en cuenta lo exigido en el artículo 40° del Código⁴³ para informar las restricciones de acceso a su establecimiento; así como, que dicha información debe ser brindada de forma previa al acto de consumo; por lo que, para tales efectos y atendiendo a la naturaleza de cada medio de información, la medida correctiva deberá ser implementada, de manera inmediata, a través de sus redes sociales; y, en su local, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado desde la notificación de la presente resolución.
54. En ese sentido, en atención a lo desarrollado en los párrafos precedentes, corresponde modificar las medidas correctivas ordenadas en los siguientes términos:
- i) Informar a los consumidores -de forma clara, precisa y evitando el uso de términos que puedan implicar una práctica discriminatoria- el código y/o protocolo de vestimenta establecido para el ingreso a sus establecimientos, a través de sus redes sociales y en el propio local. Lo cual deberá realizar de manera inmediata a través de sus redes sociales; y, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado desde la notificación de la presente resolución, en su local.
 - ii) En el plazo máximo de sesenta (60) días hábiles, contado a partir de la recepción de la notificación de la presente resolución, cumpla con brindar una capacitación sobre prevención de discriminación en el consumo a todos los trabajadores de su empresa que participen en la atención al público en todos sus establecimientos a nivel nacional. La referida capacitación debía reflejar el involucramiento de los principales directivos de la empresa (directores, gerentes, jefes o rangos similares dentro de la estructura de la empresa) y contar con mecanismos de registro de asistentes; así como, de evaluación de los contenidos impartidos.
 - iii) En el plazo máximo de quince (15) días hábiles, contado desde la notificación de la presente resolución, cumpla con implementar políticas y/o directivas sobre no discriminación en la atención al público en todos sus establecimientos a nivel nacional; así como, su difusión con todos los trabajadores y directivos de la empresa.
 - iv) De manera inmediata, cumpla con colocar de forma permanente un cartel al interior de todos sus establecimientos abiertos al público, en un lugar visible y fácilmente accesible, con el siguiente mensaje: *"Este establecimiento está prohibido de discriminar a cualquier consumidor por motivos de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica, discapacidad, orientación sexual, identidad de género, edad o cualquier otra índole, pues ello constituye una infracción a*

⁴³ LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 40.- Obligación de informar sobre restricciones de acceso a establecimientos Los establecimientos abiertos al público que establezcan restricciones objetivas y justificadas de acceso a sus instalaciones tienen la obligación de informar dichas restricciones a los consumidores, de manera directa, clara y oportuna, en forma previa al acto de consumo, mediante la ubicación de carteles o avisos, de manera visible y accesible en el exterior del establecimiento y, complementariamente, a través de otros medios de información. Las restricciones no pueden ser redactadas de manera genérica o ambigua.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 1319-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 081-2022/CC3-SIA

la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. Si una persona advierte que este establecimiento incumple dicha prohibición, tiene derecho a formular el reclamo correspondiente, así como a denunciar este hecho ante el Indecopi". Dicho cartel debía tener un tamaño mínimo de una hoja A4 y cada una de las letras del mensaje debían tener un tamaño mínimo de 0.5 x 0.5 centímetros.

55. Por otro lado, en su recurso de apelación, Titanium Club indicó que desde hace tiempo instrúa a su personal sobre políticas inclusivas y de no discriminación; así como, que en el ingreso y al interior de su establecimiento tenía -de forma permanente- carteles y señales, de acuerdo con las exigencias municipales contra la discriminación; sin embargo, no presentó ningún medio probatorio que permita acreditar de manera efectiva y fehacientemente la veracidad de tales afirmaciones; motivo por el cual, no resulta posible tomar en cuenta dichos argumentos para considerar como cumplidas las medidas correctivas ordenadas descritas en los numerales ii), iii) y iv) del considerando 37.
56. Por todo lo expuesto, la Sala considera que corresponde modificar las medidas correctivas ordenadas por la Comisión en la resolución apelada, según los términos mencionados en el considerando 54.

Sobre la inscripción de Titanium Club en el RIS

57. Teniendo en cuenta que la administrada no planteó una apelación respecto del extremo referido a su inscripción en el RIS, teniendo en cuenta que el íntegro de los alegatos expuestos en su recurso ya han sido desvirtuados precedentemente, la Sala asume como propias las consideraciones de la recurrida sobre dichos puntos, en virtud de la facultad establecida en el artículo 6° del TUO de la LPAG⁴⁴; por lo que, corresponde tener por confirmada la resolución impugnada al respecto en dicho aspecto.

RESUELVE:

PRIMERO: Confirmar la Resolución 030-2023/CC3 del 2 de mayo de 2023, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 3, que halló responsable a Oracles E.I.R.L. – Titanium Club, al probarse que el 14 de abril de 2022: i) Discriminó al señor Ysmael Macdorian Grados Pezo, al retirarlo de su establecimiento por la forma en que se encontraba vestido; y, ii) Brindó al referido consumidor un trato inadecuado, pues lo retiró contra su voluntad y de forma violenta.

SEGUNDO: Confirmar la Resolución 030-2023/CC3 en el extremo que sancionó a Oracles E.I.R.L. – Titanium Club con dos (2) multas de 9,47 UIT y 5 UIT por infracción de los artículos 38° y 19° del Código de Protección y Defensa del

⁴⁴ DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 6°. - Motivación del acto administrativo. (...) 6.2. Puede motivarse mediante la declaración de conformidad con los fundamentos y conclusiones de anteriores dictámenes, decisiones o informes obrantes en el expediente, a condición de que se les identifique de modo certero, y que por esta situación constituyan parte integrante del respectivo acto. Los informes, dictámenes, o similares que sirvan de fundamento a la decisión, deben ser notificados al administrado conjuntamente con el acto administrativo.



Consumidor, respectivamente.

TERCERO: Requerir a Oracles E.I.R.L. – Titanium Club el cumplimiento espontáneo de pago de las multas impuestas, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable, de acuerdo con lo establecido en el numeral 4 del artículo 205° del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo 004-2019-JUS, precisándose, además, que los actuados serán remitidos a la Unidad de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.

CUARTO: Modificar las medidas correctivas ordenadas en la Resolución 030-2023/CC3, a efectos de brindar mayor razonabilidad y precisión en su cumplimiento; y, en consecuencia, ordenar a Oracles E.I.R.L. – Titanium Club como medidas correctivas que cumpla con:

- i) Informar a los consumidores -de forma clara, precisa y evitando el uso de términos que puedan implicar una práctica discriminatoria- el código y/o protocolo de vestimenta establecido para el ingreso a sus establecimientos, a través de sus redes sociales y en el propio local. Lo cual deberá realizar de manera inmediata a través de sus redes sociales; y, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado desde la notificación de la presente resolución, en su local.
- ii) En el plazo máximo de sesenta (60) días hábiles, contado a partir de la recepción de la notificación de la presente resolución, cumpla con brindar una capacitación sobre prevención de discriminación en el consumo a todos los trabajadores de su empresa que participen en la atención al público en todos sus establecimientos a nivel nacional. La referida capacitación debía reflejar el involucramiento de los principales directivos de la empresa (directores, gerentes, jefes o rangos similares dentro de la estructura de la empresa) y contar con mecanismos de registro de asistentes; así como, de evaluación de los contenidos impartidos.
- iii) En el plazo máximo de quince (15) días hábiles, contado desde la notificación de la presente resolución, cumpla con implementar políticas y/o directivas sobre no discriminación en la atención al público en todos sus establecimientos a nivel nacional; así como, su difusión con todos los trabajadores y directivos de la empresa.
- iv) De manera inmediata, cumpla con colocar de forma permanente un cartel al interior de todos sus establecimientos abiertos al público, en un lugar visible y fácilmente accesible, con el siguiente mensaje: *“Este establecimiento está prohibido de discriminar a cualquier consumidor por motivos de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica, discapacidad, orientación sexual, identidad de género, edad o cualquier otra índole, pues ello constituye una infracción a la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. Si una persona advierte que este establecimiento incumple dicha prohibición, tiene derecho a formular el reclamo correspondiente, así como a denunciar este hecho ante el Indecopi”*. Dicho cartel debía tener un tamaño mínimo de una hoja A4 y cada una de las letras del mensaje debían tener un tamaño mínimo de 0.5 x 0.5 centímetros.



QUINTO: Ordenar a Oracles E.I.R.L. – Titanium Club que presente a la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 3 los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de las medidas correctivas del procedimiento en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin; bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

De otro lado, en caso se produzca el incumplimiento del mandato, la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 3 evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de la medida correctiva, conforme a lo establecido en el artículo 40° de la Directiva 001-2021-COD-INDECOPI, Directiva Única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor.

SEXTO: Confirmar la Resolución 030-2023/CC3 en el extremo que dispuso la inscripción de Oracles E.I.R.L. – Titanium Club, en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

Con la intervención de los señores vocales Hernando Montoya Alberti, Camilo Nicanor Carrillo Gómez, Julio Baltazar Durand Carrión y César Augusto Llona Silva.

HERNANDO MONTOYA ALBERTI
Presidente