

- reclamaciones, acto seguido, se apersonó el señor César Pereyra, encargado de la organización del evento, quien ordenó que se retiren las personas que se encontraban en la oficina y cerró la puerta con la denunciante dentro.
- Procediendo de forma humillante, despectiva e intimidatoria, a increparle que no le podía entregar lo solicitado porque no era socia del Club; asimismo, de forma amenazante le advirtió que llamaría a la policía y cancelaría el evento, de persistir con su solicitud. A pesar de ello, interpuso su reclamo en el Libro de Reclamaciones, el que no guarda el debido formato establecido en la norma.
 - Tuvo que retirarse del local pues únicamente los socios del Club continuaron con su estadía en el segundo nivel de las instalaciones del Club.
 - El 19 de febrero de 2022, requirió al Club se le brinde copia de los videos de las cámaras de videovigilancia del recinto, debido a que, en este, verificó que había un sistema de videovigilancia activo; sin embargo, a la fecha, el denunciado no se ha pronunciado al respecto.
 - El 16 de marzo de 2022, recibió un mensaje vía correo electrónico con la respuesta a su reclamo, quienes, según refiere, desconocieron los actos intimidatorios y discriminatorios realizados a su persona dentro de sus instalaciones por su personal y representantes.
2. La denunciante solicitó como medida correctiva la imposición de una sanción al proveedor y el pago de costas y costos del procedimiento.
3. El 06 de enero de 2023, la denunciante presentó copia de su documento de identidad y de la constancia de pago de arancel.

1.2 De la admisión de la denuncia

4. Por Resolución N° 00306-2023-CPC-LAL/INDECOPI del 31 de enero de 2023, la Secretaría Técnica de la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi (en adelante, Secretaría Técnica) decidió:

“PRIMERO: Admitir a trámite la denuncia del 16 de diciembre de 2022, presentada por la señora Liz Brigitte Meca Agurto contra el Golf y Country Club de Trujillo, e imputar a título de cargo:

(i) Presunta infracción al artículo 38.1° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que, habría discriminado o tratado injustificadamente a la señora Meca por no contar con la calidad de socia el 17 de febrero de 2022, al retirarla sin justificación en forma agresiva, arbitraria y prepotente del segundo piso de las instalaciones en el que sus hijos menores de edad competían en el “XXI Copa Internacional de natación de 2022 “Golf y Country Club de Trujillo”.

(ii) Presunta infracción al artículo 38.1° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que, habría tratado en forma discriminatoria a la señora Meca el 17 de febrero de 2022, al solicitar el Libro de Reclamaciones; en tanto fue humillada y amenazada por solo ser invitada alegando que llamaría a la Policía Nacional del Perú y cancelaría el concurso “XXI Copa Internacional de natación de 2022 “Golf y Country Club de Trujillo” en el que participan sus dos hijos menores de edad.

(iii) Presunta infracción al artículo 152° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que, habría negado el Libro de Reclamaciones a la



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL
INDECOPI DE LA LIBERTAD



señora Meca el 17 de febrero de 2022; para registrar su reclamo por mal trato, por tener la calidad de invitada por la participación de sus dos menores hijos en el concurso "XXI Copa Internacional de natación de 2022 "Golf y Country Club de Trujillo.

(iv) Presunta infracción al artículo 150° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que, cuenta con un libro de reclamaciones que no cumple con las características que establece la norma.

(v) Presunta infracción al artículo 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que, no habría atendido el pedido de gestión realizado por la señora Meca el 19 de febrero de 2022; para que le faciliten las grabaciones de las cámaras de seguridad.

SEGUNDO: Incorporar de oficio al procedimiento iniciado por la señora [REDACTED] contra el Golf y Country Club de Trujillo, al señor César Pereira Bazán, en su calidad de Director de Natación, e imputar a título de cargo:

(i) Presunta infracción al artículo 111° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto habría incurrido en responsabilidad con dolo o culpa inexcusable, toda vez que, habría tratado en forma discriminatoria a la señora Meca el 17 de febrero de 2022, al solicitar el Libro de Reclamaciones; en tanto fue humillada y amenazada por ser solo invitada alegando que llamaría a la Policía Nacional del Perú y cancelaría el concurso "XXI Copa Internacional de natación de 2022 "Golf y Country Club de Trujillo" en el que participan sus dos hijos menores de edad.

(ii) Presunta infracción al artículo 111° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto habría negado el Libro de Reclamaciones a la señora Meca el 17 de febrero de 2022; para registrar su reclamo por mal trato, por tener la calidad de invitada por la participación de sus dos menores hijos en el concurso "XXI Copa Internacional de natación de 2022 "Golf y Country Club de Trujillo".

1.3 Descargos

5. El 02 de marzo de 2023, el Club presentó sus descargos alegando que:

Respecto al trato discriminatorio por no contar con la calidad de socia

- De la descripción de los hechos denunciados no se advierte que haya expresado que fue retirado sin justificación y en forma agresiva, pues la razón para retirarse del segundo piso fue que dicho lugar estaba asignado a los socios del Club.
- En la hoja de reclamación, la denunciante consignó que el motivo del retiro del segundo piso del Club es por no tener la calidad de socia.
- Todo trato diferente obedeció a causas objetivas y razonables, pues el motivo para que se retire del segundo piso por ser zona exclusiva del club.
- Dentro de las instalaciones hay zonas señalizadas donde se informa las zonas de uso exclusivo para los socios.
- Para ser miembro asociado, se cancela una membresía que otorga a los socios una serie de beneficios, uno de los cuales es el uso de las instalaciones del Club.
- El Club admite el ingreso de no asociados a los cuales les denomina "invitados" los cuales pueden ser familiares, amistades, entre otros; sin embargo, con el fin de cumplir con el otorgamiento de beneficios exclusivos



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL
INDECOPI DE LA LIBERTAD



se restringe áreas del Club para uso solamente de los asociados como modulares, gimnasio y el segundo piso donde se observa la piscina semi olímpica.

- El Club es una asociación que realiza actividades deportivas como “XXI Copa Internacional de natación 2022” para ello se invitó a los diferentes clubes a nivel nacional. - Debe advertirse que la invitación está dirigida al equipo de natación, por lo que las bases están dirigidas únicamente a regular las competencias.
- A fin de recibir a las quince delegaciones de los clubes nacionales e internacionales, cuentan con graderías en el primer piso a ambos lados de la piscina donde se ubicaron las delegaciones y familiares de los competidores.
- Si bien es un espacio acondicionado sólo para competidores, hay padres de familia que por desear estar al lado de sus menores hijos antes de ser llamados a competir, toman un lugar en el espacio fuera del Coliseo; pero de ningún modo es una imposición o señalamiento del Club.
- La única restricción fue la del segundo piso que era zona exclusiva para socios.
- Por ejemplo, se produciría un trato diferenciado si el Club ofreciera el acceso a la “Zona exclusiva para socios” a los socios y estableciera una política de selección de invitados para que también tengan acceso basada en razones no objetivas. Sin embargo, en este caso, no se ha acreditado que el Club permita el acceso a la “Zona exclusiva para socios” a un grupo selecto de invitados, pues es un espacio exclusivamente para socios y sólo éstos pueden acceder a dichas zonas exclusivas.
- La denunciante no acreditó el trato diferenciado ni discriminatorio.
- La sola indicación de retirarse por estar en una “Zona exclusiva para socios”, no constituye una forma grosera, téngase en cuenta la definición del Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española, en cuanto define “grosero” como: “Dicho de una persona: Carente de educación o de delicadeza”.
- El Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española define “maltratar” como: “Tratar con crueldad, dureza y desconsideración a una persona.
- La cancelación del monto por derecho de inscripción le permite a un nadador competir en la XXI COPA INTERNACIONAL DE NATACIÓN “GOLF Y COUNTRY CLUB TRUJILLO” que se realizó los días 17 al 19 de febrero de 2022 y asimismo, estar presente en el Congresillo Técnico, la Inauguración y la Fiesta y Clausura. La denunciante confunde este derecho de los competidores inscritos con la presencia de los familiares durante la competencia. Respecto al trato discriminatorio al momento de solicitar el Libro de Reclamaciones
- Niegan cualquier forma de discriminación hacia la denunciante.
- De la escucha de la grabación de audio se desprende que solo se la llama invitada, lo que no amerita un trato inadecuado.
- La denunciante también hizo referencias como “malcriado” a su interlocutor.
- La señora Meca manifestó “voy a seguir poniendo mi reclamo” lo que acredita que el Libro de Reclamaciones si le fue entregado.
- Luego de escuchar a la denunciante, el interlocutor habla por teléfono por lo que dicha conversación es privada; sin embargo, fue grabada sin autorización.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL
INDECOPI DE LA LIBERTAD



- La señora [REDACTED] no se identificó al momento que fue solicitado por esta razón es que se pretendió llamar a la policía.
- Es falso que se haya expresado que se cancelaría la competencia, pues la misma se desarrolló con normalidad.
- La denunciante desde el primer momento en que se acercó a las oficinas de Administración, se le entregó el Libro de Reclamaciones, el cual llenó sin ningún inconveniente, cuya hoja de reclamación N°50 de fecha 17 de febrero de 2022, debidamente llenada y suscrita.
- Obra en el expediente la Respuesta al reclamo interpuesto en el Libro de Reclamaciones a través de una carta de fecha 16 de marzo de 2022, en la cual expresamos que nuestro Club de carácter privado, prepara, organiza y le da viabilidad a los eventos deportivos donde asisten participantes de diferentes instituciones, y sus familiares, sin que ninguna de nuestras acciones genere discriminación o algún trato diferenciado sustentando en restricciones no razonables.

Del Libro de Reclamaciones actualizado

- Formulan allanamiento

De la atención al pedido de gestión

- La denunciante solicitó que se le entregue las cámaras de seguridad.
- El Club no es un bien de dominio público, es decir no es un bien circunscrito a los predios y bienes inmuebles que tienen como titularidad el Estado o cualquier entidad pública que conforma el Sistema Nacional de Bienes Estatales o Sistema Nacional de Abastecimiento, por lo tanto, no está permitida la difusión o entrega por cualquier medio de las imágenes, videos o audios a personal no autorizado y por ende a terceros no autorizados como la denunciante.

6. El señor César Alejandro Pereira Bazán (en adelante, el señor Pereira), presentó sus descargos a las imputaciones en su contra manifestando:

Respecto al trato discriminatorio por no contar con la calidad de socia

- De la descripción de los hechos denunciados no se advierte que haya expresado que fue retirado sin justificación y en forma agresiva, pues la razón para retirarse del segundo piso fue que dicho lugar estaba asignado a los socios del Club.
- En la hoja de reclamación, la denunciante consignó que el motivo del retiro del segundo piso del Club es por no tener la calidad de socia.
- Todo trato diferente obedeció a causas objetivas y razonables, pues el motivo para que se retire del segundo piso por ser zona exclusiva del club.
- Dentro de las instalaciones hay zonas señalizadas donde se informa las zonas de uso exclusivo para los socios.
- Para ser miembro asociado, se cancela una membresía que otorga a los socios una serie de beneficios, uno de los cuales es el uso de las instalaciones del Club.
- El Club admite el ingreso de no asociados a los cuales les denomina "invitados" los cuales pueden ser familiares, amistades, entre otros; sin embargo, con el fin de cumplir con el otorgamiento de beneficios exclusivos



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL
INDECOPI DE LA LIBERTAD



- se restringe áreas del Club para uso solamente de los asociados como modulares, gimnasio y el segundo piso donde se observa la piscina semi olímpica.
- El Club es una asociación que realiza actividades deportivas como “XXI Copa Internacional de natación 2022” para ello se invitó a los diferentes clubes a nivel nacional.
 - Debe advertirse que la invitación está dirigida al equipo de natación, por lo que las bases están dirigidas únicamente a regular las competencias.
 - A fin de recibir a las quince delegaciones de los clubes nacionales e internacionales, cuentan con graderías en el primer piso a ambos lados de la piscina donde se ubicaron las delegaciones y familiares de los competidores.
 - Si bien es un espacio acondicionado sólo para competidores, hay padres de familia que por desear estar al lado de sus menores hijos antes de ser llamados a competir, toman un lugar en el espacio fuera del Coliseo; pero de ningún modo es una imposición o señalamiento del Club.
 - La única restricción fue la del segundo piso que era zona exclusiva para socios.
 - Por ejemplo, se produciría un trato diferenciado si el Club ofreciera el acceso a la “Zona exclusiva para socios” a los socios y estableciera una política de selección de invitados para que también tengan acceso basada en razones no objetivas. Sin embargo, en este caso, no se ha acreditado que el Club permita el acceso a la “Zona exclusiva para socios” a un grupo selecto de invitados, pues es un espacio exclusivamente para socios y sólo éstos pueden acceder a dichas zonas exclusivas.
 - La denunciante no acreditó el trato diferenciado ni discriminatorio.
 - La sola indicación de retirarse por estar en una “Zona exclusiva para socios”, no constituye una forma grosera, téngase en cuenta la definición del Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española, en cuanto define “grosero” como: “Dicho de una persona: Carente de educación o de delicadeza”.
 - El Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española define “maltratar” como: “Tratar con crueldad, dureza y desconsideración a una persona.
 - La cancelación del monto por derecho de inscripción le permite a un nadador competir en la XXI COPA INTERNACIONAL DE NATACIÓN “GOLF Y COUNTRY CLUB TRUJILLO” que se realizó los días 17 al 19 de febrero de 2022 y asimismo, estar presente en el Congresillo Técnico, la Inauguración y la Fiesta y Clausura. La denunciante confunde este derecho de los competidores inscritos con la presencia de los familiares durante la competencia.

Respecto al trato discriminatorio al momento de solicitar el Libro de Reclamaciones

- Niegan cualquier forma de discriminación hacia la denunciante.
- De la escucha de la grabación de audio se desprende que solo se la llama invitada, lo que no amerita un trato inadecuado.
- La denunciante también hizo referencias como “malcriado” a su interlocutor.
- La señora Meca manifestó “voy a seguir poniendo mi reclamo” lo que acredita que el Libro de Reclamaciones si le fue entregado.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL
INDECOPI DE LA LIBERTAD



- Luego de escuchar a la denunciante, el interlocutor habla por teléfono por lo que dicha conversación es privada; sin embargo, fue grabada sin autorización.
- La señora [REDACTED] no se identificó al momento que fue solicitado por esta razón es que se pretendió llamar a la policía. - Es falso que se haya expresado que se cancelaría la competencia, pues la misma se desarrolló con normalidad.
- La denunciante desde el primer momento en que se acercó a las oficinas de Administración, se le entregó el Libro de Reclamaciones, el cual llenó sin ningún inconveniente, cuya hoja de reclamación N°50 de fecha 17 de febrero de 2022, debidamente llenada y suscrita.
- Obra en el expediente la Respuesta al reclamo interpuesto en el Libro de Reclamaciones a través de una carta de fecha 16 de marzo de 2022, en la cual expresamos que nuestro Club de carácter privado, prepara, organiza y le da viabilidad a los eventos deportivos donde asisten participantes de diferentes instituciones, y sus familiares, sin que ninguna de nuestras acciones genere discriminación o algún trato diferenciado sustentando en restricciones no razonables.

I.4 Del Informe Final de Instrucción

7. Con Informe N° 00171-2023-CPC-LAL/INDECOPI del 27 de junio de 2023 (en adelante, Informe), la Secretaría Técnica emitió su informe final de instrucción, en el que concluyó lo siguiente:

“VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Estando a lo expuesto se concluye lo siguiente:

- 1. Golf y Country Club de Trujillo habría incurrido en infracción al artículo 19 y 38.1 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo del trato discriminatorio por no contar con la calidad de socia; por lo que se recomienda declarar fundada la denuncia y sancionarlo con 8,86 Unidades Impositivas Tributarias.*
- 2. Golf y Country Club de Trujillo habría incurrido en infracción al artículo 19 y 38.1 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo del trato discriminatorio al momento de solicitar el Libro de Reclamaciones; por lo que se recomienda declarar fundada la denuncia y sancionarlo con 8,86 Unidades Impositivas Tributarias.*
- 3. Golf y Country Club de Trujillo no habría incurrido en infracción al artículo 152 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo de la negativa del Libro de Reclamaciones; por lo que se recomienda declarar infundada la denuncia.*
- 4. Golf y Country Club de Trujillo habría incurrido en infracción al artículo 150 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo de no tener el Libro de Reclamaciones actualizado, por lo que se recomienda declarar fundada la denuncia y sancionarlo con amonestación.*
- 5. Golf y Country Club de Trujillo habría incurrido en infracción al artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo de no atender el pedido de gestión, por lo que se recomienda declarar fundada la denuncia y sancionarlo con 1,04 Unidades Impositivas Tributarias.*
- 6. El señor César Pereira Bazán habría incurrido en infracción al artículo 111 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haber actuado con culpa en el extremo del trato discriminatorio brindado al momento de solicitar el Libro de Reclamaciones; por lo que se recomienda declarar fundada la incorporación de oficio y sancionarlo con 02 Unidades Impositivas Tributarias.*
- 7. El señor César Pereira Bazán no habría incurrido en infracción al artículo 111 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo de la negativa de entrega*

7 de 46

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

Calle Santo Toribio de Mogrovejo N° 518, Urb. San Andrés, Trujillo – Perú / Telefax: 224 7777

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

M-CPC-05/1A

del Libro de Reclamaciones; por lo que se recomienda declarar infundada la incorporación de oficio.”

8. Por Resolución N° 001932-2023-CPC-LAL/INDECOPI del 28 de junio de 2023, la Secretaría Técnica incorporó al procedimiento el citado Informe y se puso en conocimiento de las partes, concediéndose el plazo de cinco (5) días hábiles para que presenten sus observaciones.
9. El 09 de julio de 2023, la denunciante presentó sus descargos al informe manifestando:

Respecto al trato discriminatorio por no contar con la calidad de socia

- No es un hecho controvertido que la retiraron del segundo piso del establecimiento de la piscina, ya que el mismo club lo reconoce.
- Asimismo, el Club nunca se le brindó algún tipo de información que los ambientes en que se encontraban solo eran de uso exclusivo de socios.
- El hecho que el Club no quiera entrega los videos solo acreditaría que quieren esconder los hechos tal como sucedieron.

Del trato discriminatorio al solicitar el Libro de Reclamaciones

- El denunciado desconoce las normas de protección al consumidor y el uso del libro de reclamaciones.
- Asimismo, de acuerdo con las grabaciones, se acreditaría una actitud amenazante del representante del Club e incluso amenazó con detener el campeonato y llamar a la policía.
- Por tanto, el comportamiento del señor Pereira demuestra una conducta de patanería contra las personas que no son parte del Club.
- Además, que dicha persona retiró a todas las personas de la oficina con el único fin de persuadirle a través de gritos para no interponer un reclamo; por lo que, solicitó las cámaras de videos de esa zona, para que la autoridad administrativa evalúe la conducta del señor Pereira.

Del libro de reclamaciones

- Queda acreditado que el Club entregó el libro de reclamaciones, pero ello no desmedra la conducta del proveedor a fin de poner una serie de trabas para que interponga su reclamo.
- La imputación debió ser analizar de acuerdo con el hecho que el proveedor no haya entregado fácilmente el libro de reclamaciones al consumidor, lo cual puede verificarse con el audio analizado.

De no contar con el libro de reclamaciones actualizado

- Si bien el proveedor formuló allanamiento, lo cierto es que ha quedado acreditado que no cumplen con lo establecido por la norma pese a que desde el año 2010 se emitió el Código.

Del deber de idoneidad

- Sobre la atención al pedido de gestión, queda claro que la intención del proveedor denunciado es ocultar las imágenes a fin de que no se logre



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL
INDECOPI DE LA LIBERTAD



verificar la conducta de sus trabajadores, incluyendo la conducta del señor Pereira.

Responsabilidad del señor Pereira

- La calidad de gerente del señor Pereira debe de ser evaluada, pues no cumple con ser una persona diligente y con principio que garanticen un adecuado control del cargo que ostenta.

10. El 10 de julio de 2023, el Club presentó sus descargos al informe final de instrucción argumentando:

- Se solicita se declare infundada la denuncia en todos sus extremos.
- El informe no considera que el Club es considerado como una asociación y como tal sus instalaciones en primera línea son de uso de los socios, por lo que, ninguna persona externa puede ingresar.
- En el caso en concreto, se le permitió a los participantes del evento deportivo pero solo del uso parcial de las instalaciones ya que la otra sección le corresponde solamente a los socios, por lo que, existiría un trato diferenciado.
- Asimismo, en el Informe se le señala que una persona no tendría conocimiento de los hechos, pero existen señalización visible; al igual que existen zonas que por sus características no se le están permitido el ingreso.
- La denunciante al realizar el pago para el ingreso de la competencia, solo podrían hacerlo a las escalinatas ubicadas a ambos lados de la piscina y poder comprar almuerzo en el restaurante del Club.

Respecto al trato discriminatorio por no contar con la calidad de socia

- De la grabación, no se puede determinar que el trato fue humillante en cuanto a la amenaza de llamar a la policía, no lo es como tal ya que solicitó se identificara a fin de saber de quien se trataría y a qué delegación pertenecía.
- Asimismo, no es posible que se infiera que la persona de la grabación se tratase de un representante del Club, pues para ello era necesario una identificación.
- Asimismo, no se ha interrumpido la competencia ni menos se ha cancelado.
- Por tanto, no se ha identificado un trato discriminatorio, pues se le ha diferenciado las zonas a usarse de acuerdo con causas objetivas ni se ha utilizado expresiones que se haya retirado sin dichas justificaciones.

Sobre el trato de forma discriminatoria al solicitar el libro de reclamaciones

- Lo alegado por la denunciante es totalmente falso, ya que desde un principio se le ha brindado el libro de reclamaciones, el cual llenó sin ningún inconveniente.

De no contar con el libro de reclamaciones actualizado

- Se allana a la imputación.

Sobre el pedido de gestión

- Reitera sus argumentos de descargos, ya que las instalaciones del Club no son un bien de dominio público y como tal son de propiedad privada por ser un instrumento de vigilancia ciudadana.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL
INDECOPI DE LA LIBERTAD



11. El 10 de julio de 2023, el señor Pereira presentó sus descargos al informe final de instrucción argumentando:

- En el caso en concreto, se les permitió a los participantes del evento deportivo, pero solo del uso parcial de las instalaciones ya que la otra sección les corresponde solamente a los socios, por lo que, existiría un trato diferenciado.
- No se le ha brindado un trato desigual a la denunciante ya que se los ambientes utilizados eran de zona exclusiva para socios y los anuncios era visible y claras.
- Asimismo, en el Informe se le señala que una persona no tendría conocimiento de los hechos, pero existen señalización visible; al igual que existen zonas que por sus características no se le están permitido el ingreso.
- La denunciante al realizar el pago para el ingreso de la competencia, solo podrían hacerlo a las escalinatas ubicadas a ambos lados de la piscina y poder comprar almuerzo en el restaurante del Club.

Respecto al trato discriminatorio por no contar con la calidad de socia

- De la grabación, no se puede determinar que el trato fue humillante en cuanto a la amenaza de llamar a la policía, no lo es como tal ya que solicitó se identificara a fin de saber de quien se tratará y a qué delegación pertenecía.
- Asimismo, no es posible que se infiera que la persona de la grabación se tratase de un representante del Club, pues para ello era necesario una identificación.
- Asimismo, no se ha interrumpido la competencia ni menos se ha cancelado.
- Por tanto, no se ha identificado un trato discriminatorio, pues se le ha diferenciado las zonas a usarse de acuerdo con causas objetivas ni se ha utilizado expresiones que se haya retirado sin dichas justificaciones.

Sobre el trato de forma discriminatoria al solicitar el libro de reclamaciones

- Lo alegado por la denunciante es totalmente falso, ya que desde un principio se le ha brindado el libro de reclamaciones, el cual llenó sin ningún inconveniente.

12. Por Resolución N° 002070-2023-CPC-LAL/INDECOPI del 17 de julio de 2023, se corren traslado a las partes del procedimiento los descargos al informe final de instrucción presentados por las partes del procedimiento.

13. El 24 de julio de 2023, el Club presentó las observaciones al escrito de la denunciante manifestando:

- Si bien la denunciante afirmó haber recibido un trato discriminatorio por no tener la calidad de socia, lo cierto es que se ha ejecutado un trato diferencia de acuerdo con circunstancias objetivas ya que no tiene tal calidad y no podría usar algunos ambientes del establecimiento.
- Sobre el trato discriminatorio al solicitar el libro de reclamaciones, no obstante, todas las personas que ingresan deben de entregar su documento nacional

- de identidad en portería; mientras que la solicitud de identificarse resultaría en válida.
- Sobre el libro de reclamaciones, se debe de mencionar que se le brindó a la denunciante fácilmente; además adjuntó la hoja del libro de reclamaciones.
 - Respecto a la imputación consistente en no contar con el libro de reclamaciones, la Comisión deberá tener en cuenta la normatividad de materia.
 - En el extremo sobre el deber de idoneidad, reitera sus argumentos de descargos.
 - Finalmente, respecto a la responsabilidad del señor Pereira, no es posible determinar la veracidad de las alegaciones de la denunciante.
 - Finalmente, reitera sus argumentos presentados en su escrito de descargos y solicita se declare infundada la denuncia.
14. El 24 de julio de 2023, el señor Pereira presentó sus descargos al escrito de la denunciante manifestando:
- Si bien la denunciante afirmó haber recibido un trato discriminatorio por no tener la calidad de socia, lo cierto es que se ha ejecutado un trato diferencia de acuerdo con circunstancias objetivas ya que no tiene tal calidad y no podría usar algunos ambientes del establecimiento.
 - Sobre el trato discriminatorio al solicitar el libro de reclamaciones, no obstante, todas las personas que ingresan deben de entregar su documento nacional de identidad en portería; mientras que la solicitud de identificarse resultaría en válida.
 - Sobre el libro de reclamaciones, se debe de mencionar que se le brindó a la denunciante fácilmente; además adjuntó la hoja del libro de reclamaciones.
 - Respecto a la imputación consistente en no contar con el libro de reclamaciones, la Comisión deberá tener en cuenta la normatividad de materia.
 - En el extremo sobre el deber de idoneidad, reitera sus argumentos de descargos.
 - Finalmente, respecto a la responsabilidad del señor Pereira, no es posible determinar la veracidad de las alegaciones de la denunciante.
 - Finalmente, reitera sus argumentos presentados en su escrito de descargos y solicita se declare infundada la denuncia.
15. Los mencionados escritos fueron trasladadas a las partes del procedimiento a través de la Resolución N° 002209-2023-CPC-LAL/INDECOPI del 01 de agosto de 2023.

II. CUESTIÓN PREVIA

II.1. De los alcances del Informe Final de Instrucción

16. El artículo 255.5° del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS (en adelante, TUO de la LPAG) precisa que la autoridad instructora debe elaborar un informe final de instrucción en el que se determine, de manera

motivada, las conductas que se consideren probadas constitutivas de infracción, la norma que prevé la imposición de sanción y la sanción propuesta o la declaración de no existencia de infracción, según corresponda³.

17. La referida norma establece que el informe final de instrucción contiene la opinión y recomendaciones del órgano instructor sobre el procedimiento, por lo que, es preciso resaltar que no constituye un precedente obligatorio que debe seguir esta Comisión para emitir pronunciamiento sobre el fondo de la controversia, ello sin perjuicio de ser valorado.

III. ANÁLISIS

III.1 De los actos de discriminación

A. Marco teórico general

18. 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, que establece en forma expresa y clara lo siguiente:

“Artículo 2°.- Toda persona tiene derecho:

(...)

2. A la igualdad ante la ley. Nadie debe ser discriminado por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole. (...)”

19. En relación con el mandato establecido en el artículo 2° de la Constitución, en diversa jurisprudencia, el Tribunal Constitucional ha señalado que la igualdad ostenta la doble condición de principio y de derecho subjetivo⁴. En su calidad de principio, constituye el enunciado de un componente axiológico del ordenamiento constitucional, que vincula y se proyecta sobre todo el ordenamiento jurídico. Como derecho subjetivo, se constituye en un derecho fundamental que reconoce la titularidad de la persona sobre un bien constitucional: la igualdad oponible a un destinatario. Por ello, se ha señalado que la igualdad se trata del reconocimiento de un derecho a no ser discriminado por razones proscritas por la propia Constitución (origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, orientación sexual, condición económica, entre otros) o por otras que jurídicamente resulten relevantes.
20. 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

³ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL APROBADO POR DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS**

Artículo 255.- Procedimiento sancionador.

Las entidades en el ejercicio de su potestad sancionadora se ciñen a las siguientes disposiciones:

(...)

5. Concluida, de ser el caso, la recolección de pruebas, la autoridad instructora del procedimiento concluye determinando la existencia de una infracción y, por ende, la imposición de una sanción; o la no existencia de infracción. La autoridad instructora formula un informe final de instrucción en el que se determina, de manera motivada, las conductas que se consideren probadas constitutivas de infracción, la norma que prevé la imposición de sanción; y, la sanción propuesta o la declaración de no existencia de infracción, según corresponda.

⁴ 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).

protección al consumidor. De este modo, el artículo 1°.1 literal d) del Código señala que los 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 índole⁵.

21. En este contexto preceptivo, 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 de 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 justificadas⁶.
22. En este punto es importante mencionar que, mediante Resolución 2025-2019/SPC-INDECOPI del 24 de julio de 2019, la Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante, Sala) realizó un cambio de criterio en relación al modo en el que debían analizarse las conductas donde existía un trato desigual que no se encontrara justificado de manera objetiva y razonable, entendiéndose que ello bastaría para configurar un acto discriminatorio, debiendo imputarse dichas acciones del proveedor, independientemente de la causa que origine el trato desigual, como una infracción a la prohibición de discriminación en el consumo contenida en el artículo 38° del Código.
23. Así, la Sala resaltó que el razonamiento planteado en dicho pronunciamiento no implicaba desconocer que existían actos de discriminación en el consumo más graves que otros, dado que era posible que se configurara un trato desigual que implicara 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 debía ser meritado al momento de graduar la sanción que correspondía imponer contra el proveedor infractor.
24. Ahora bien, respecto a las reglas probatorias determinadas por el legislador peruano para los casos de discriminación en el consumo, el artículo 39° del Código señala lo siguiente:

“Artículo 39°.- Carga de la prueba

⁵ 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. (...).

⁶ 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.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL
INDECOPI DE LA LIBERTAD



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.”

25. Por ello, para los casos de procedimientos iniciados por una denuncia de parte, corresponderá al consumidor afectado demostrar la existencia del trato desigual sin que sea necesario que pertenezca a un grupo determinado. Luego de ello, será el proveedor quien deberá acreditar la existencia de una causa objetiva que justifique razonablemente la 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.
26. De igual modo, en los procedimientos iniciados de oficio corresponderá a la autoridad comprobar la existencia del trato desigual para que, posteriormente, el administrado presuntamente infractor acredite la existencia de una causa objetiva que justifique la práctica analizada. Finalmente, confirmada esta causa, la autoridad nuevamente deberá demostrar que la causa alegada es un pretexto o una simulación para incurrir en la práctica discriminatoria.
27. De acuerdo con lo expuesto, en consonancia con el cambio de criterio definido por la Sala, el artículo 39° no realiza ninguna diferenciación en los niveles de gravedad de una práctica discriminatoria; y, por ende, los órganos resolutores de protección al consumidor, al momento de analizar un trato desigual por parte de los proveedores, deberán ceñirse a las reglas probatorias reseñadas para verificar la comisión de la conducta infractora. Una vez comprobada ella, podrán determinar el nivel de gravedad de esta, para graduar y, de ser el caso, aplicar una sanción más drástica en función de la práctica discriminatoria acreditada.

B. Sobre la prohibición de discriminación en razón del origen o precedencia

28. El artículo 55° de la Constitución Política del Perú dispone que los tratados celebrados por el Estado y en vigor forman parte del derecho nacional. Asimismo, la Cuarta Disposición final y transitoria de la Carta Magna establece que las normas relativas a los derechos y a las libertades que la Constitución reconoce se interpretan de conformidad con la Declaración Universal de Derechos Humanos y con los tratados y acuerdos internacionales sobre las mismas materias ratificados por el Perú. Debe precisarse que según el artículo 56° de la Constitución los tratados que versan sobre derechos humanos deben ser aprobados por el Congreso de la República antes de su ratificación⁷.

⁷ **CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ.**

Artículo 55°.- Los tratados celebrados por el Estado y en vigor forman parte del derecho nacional.

Artículo 56°.- Los tratados deben ser aprobados por el Congreso antes de su ratificación por el Presidente de la República, siempre que versen sobre las siguientes materias:

1. Derechos Humanos.
2. Soberanía, dominio o integridad del Estado.
3. Defensa Nacional.

29. Dicho lo anterior, para el caso en concreto es importante remitirse en primer lugar a la Carta de las Naciones Unidas (preámbulo) que establece, entre los objetivos básicos, el de “reafirmar la fe en los derechos fundamentales del hombre, en la dignidad y el valor de la persona humana, en la igualdad de derechos de hombres y mujeres”, y se proclama que uno de los propósitos de las Naciones Unidas es realizar la cooperación internacional en el desarrollo y estímulo del respeto a los derechos humanos y a las libertades fundamentales de todas las personas “sin hacer distinción por motivos de raza, sexo, idioma o religión”⁸.
30. De manera similar, el artículo 1° de la Convención Americana sobre Derechos Humanos (CADH)⁹, el artículo 2.1° del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos (PIDCP)¹⁰, el artículo 2.2° del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (PIDESC)¹¹ y el artículo 3° del Protocolo Adicional a la Convención Americana sobre Derechos Humanos en materia de Derechos Económicos, Sociales y Culturales¹², establecen que los derechos

4. Obligaciones financieras del Estado.

También deben ser aprobados por el Congreso los tratados que crean, modifican o suprimen tributos; los que exigen modificación o derogación de alguna ley y los que requieren medidas legislativas para su ejecución.

(...)

DISPOSICIONES FINALES Y TRANSITORIAS

(...)

Cuarta.- Las normas relativas a los derechos y a las libertades que la Constitución reconoce se interpretan de conformidad con la Declaración Universal de Derechos Humanos y con los tratados y acuerdos internacionales sobre las mismas materias ratificados por el Perú

⁸ **CARTA DE LAS NACIONES UNIDAS.**

(...)

Nosotros los pueblos de las Naciones Unidas resueltos a preservar a las generaciones venideras del flagelo de la guerra que dos veces durante nuestra vida ha infligido a la Humanidad sufrimientos indecibles, a reafirmar la fe en los derechos fundamentales del hombre, en la dignidad y el valor de la persona humana, en la igualdad de derechos de hombres y mujeres y de las naciones grandes y pequeñas, a crear condiciones bajo las cuales puedan mantenerse la justicia y el respeto a las obligaciones emanadas de los tratados y de otras fuentes del derecho internacional, a promover el progreso social y a elevar el nivel de vida dentro de un concepto más amplio de la libertad,

(...)

CAPITULO I PROPOSITOS Y PRINCIPIOS.

Artículo 1°: Los Propósitos de las Naciones Unidas son:

(...)

3. Realizar la cooperación internacional en la solución de problemas internacionales de carácter económico, social, cultural o humanitario, y en el desarrollo y estímulo del respeto a los derechos humanos y a las libertades fundamentales de todos, sin hacer distinción por motivos de raza, sexo, idioma o religión.

⁹ **PACTO DE SAN JOSÉ. CONVENCION AMERICANA SOBRE DERECHOS HUMANOS.**

(...)

Artículo 1°.- Obligación de Respetar los Derechos.

1. Los Estados Partes en esta Convención se comprometen a respetar los derechos y libertades reconocidos en ella y a garantizar su libre y pleno ejercicio a toda persona que esté sujeta a su jurisdicción, sin discriminación alguna por motivo de raza, color, sexo, idioma, religión, opiniones políticas o de cualquier otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición social.

2. Para los efectos de esta Convención, persona es todo ser humano.

¹⁰ **PACTO INTERNACIONAL DE DERECHOS CIVILES Y POLÍTICOS.**

(...)

Artículo 2°

1. Cada uno de los Estados Partes en el presente Pacto se compromete a respetar y a garantizar a todos los individuos que se encuentren en su territorio y estén sujetos a su jurisdicción los derechos reconocidos en el presente Pacto, sin distinción alguna de raza, color, sexo, idioma, religión, opinión política o de otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición social.

¹¹ **PACTO INTERNACIONAL DE DERECHOS ECONÓMICOS, SOCIALES Y CULTURALES.** (...)

Artículo 2°

(...)

2. Los Estados Partes en el presente Pacto se comprometen a garantizar el ejercicio de los derechos que en él se enuncian, sin discriminación alguna por motivos de raza, color, sexo, idioma, religión, opinión política o de otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición social.

¹² **PROTOCOLO ADICIONAL A LA CONVENCION AMERICANA SOBRE DERECHOS HUMANOS EN MATERIA DE DERECHOS ECONÓMICOS, SOCIALES Y CULTURALES.**

(...)



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL
INDECOPI DE LA LIBERTAD



enunciados en ellos son aplicables a todas las personas sin distinción alguna de raza, color, sexo, idioma, religión, opinión política o de otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición social.

31. En ese sentido, la prohibición de discriminación es una obligación general de los Estados en materia de derechos humanos, que les impide privar el goce o el ejercicio de los derechos humanos a personas que se encuentren sujetas a su jurisdicción, ya sea por motivos de origen, sexo, raza, color, religión, opinión, condición económica, social, idioma, o de cualquier otra índole.

C. Sobre la aplicación al caso en concreto

32. Se cuestionó que el proveedor habría cometido dos (02) presuntos actos de discriminación, por lo que, se procederá a realizar un análisis de cada imputación de forma independiente.

C.1. Del trato discriminatorio por no tener la calidad de socia

33. Se cuestionó que el Club habría discriminado a la denunciante por no contar la calidad de socia, pues le retiró sin justificación en forma agresiva, arbitraria y prepotente del segundo piso de las instalaciones, el día 17 de febrero de 2022, al momento que sus menores hijos competían en el “XXI Copia Internacional de natación 2022”.
34. El Club alegó que la denunciante se encontraba en una zona exclusiva para socios, por esta razón el trabajador del establecimiento le solicitó que se retire de dicho espacio; además, enfatizó que existieron causas objetivas para ello. Agregando que para ser socios del Club se debe pagar una membresía lo que otorga beneficios como el acceso a todas las instalaciones del recinto; alegato enfatizado a través de sus escritos de descargos a informe final de instrucción y réplica presentado el 24 de julio de 2023.
35. El denunciado arguyó que permiten el ingreso al Club de personas no asociadas; sin embargo, para cumplir con el otorgamiento de beneficios exclusivos se les limita el acceso a zonas específicas, como el segundo piso del establecimiento. Agregando que se produciría un trato diferenciado si el Club ofreciera el acceso a la “Zona exclusiva para socios” a los socios y estableciera una política de selección de invitados para que también tengan acceso basada en razones no objetivas.
36. En primer momento, y al tratarse sobre imputaciones relacionados a la no discriminación de consumidores, la carga probatoria recae en los denunciados, pues son ellos quienes deben acreditar la existencia de un trato desigual, luego de ello, será el proveedor quien deberá acreditar la existencia de una causa objetiva que justifique el hecho cuestionado.
37. En el presente caso, no es un punto controvertido —pues fue aceptado por ambas

Artículo 3° Obligación de no Discriminación Los Estados partes en el presente Protocolo se comprometen a garantizar el ejercicio de los derechos que en él se enuncian, sin discriminación alguna por motivos de raza, color, sexo, idioma, religión, opiniones políticas o de cualquier otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición social.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL
INDECOPI DE LA LIBERTAD



partes— que la denunciante fue retirada del segundo piso del establecimiento del Club; por tanto, se procederá a analizar si este hecho fue un trato discriminatorio o diferenciado de manera injustificada por parte del Club.

38. Al respecto, la principal defensa del Club para justificar el retiro de la denunciante de la zona del segundo piso es que ella no tenía la calidad de socia; pues solamente las personas que pagan la membresía (socios) pueden acceder a todas las zonas de dicho recinto, circunstancias resaltadas a lo largo del procedimiento en especial a los descargos al informe final de instrucción.
39. 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 de realizar selección de clientela, excluir a personas o realizar otras prácticas similares, sin que medien razones justificadas.
40. En el presente caso, el Club no le permitió a la denunciante permanecer en el segundo piso del establecimiento; siendo la principal justificación que ello se debe a que la denunciante no es socia de la denunciada.
41. El denunciado realizó un análisis enfático que en el establecimiento obra señalizaciones en ambientes específicos en que se distingue área de uso exclusivo de los socios.
42. Al respecto, con el fin de analizar el presunto “trato desigual” se deberá tener en cuenta el escenario que se encontraban el día 17 de febrero de 2022; pues se trataba de un evento fuera del uso normal del Club, por ser este el organizador de un campeonato al que acudirían invitados nacionales e internacionales.
43. En ese sentido frente a la organización de un evento y con ello la apertura de puertas a personas no socias —participantes del campeonato— el Club se encontraba en un escenario distinto a los de uso ordinario de sus instalaciones, puesto que las personas que ingresaban (nacionales e internacionales) desconocían las normas y/o reglas de zonas exclusivas.
44. Pese a que el Club manifieste que solamente era un evento y los invitados solo podrían acceder al camino para el ingreso de la piscina y el restaurante, lo cierto es que el caso será analizado de acuerdo con las circunstancias antes descritas.
45. En ese sentido, con la finalidad de limitar el uso de zonas exclusivas para los socios, el Club tuvo que informar de esta restricción a los participantes del campeonato, siendo posiblemente uno de ellos la señalización de áreas exclusivas.
46. Al respecto, el Club alegó que la invitación solo fue para los competidores del campeonato, y que para ello adecuó sus instalaciones para recibir a todos los participantes y familiares; no obstante, de la revisión de la carta y reglas del concurso no se verifica que haya informado de alguna restricción en el uso de las zonas del Club, por tanto, no se observa que en esta invitación hayan puesto en

conocimiento de los invitados de las limitaciones y restricciones como tal.

47. Ahora bien, el Club presentó fotografías de las instalaciones del Club, en las que se observa las siguientes señalizaciones:





48. Al respecto, a fin de evaluar si esta información fue puesta en conocimiento de la denunciante al momento del evento —esto es el 17 de febrero de 2022— debe quedar acreditado que en esa fecha los letreros estaban puestos para señalar las zonas exclusivas del establecimiento.
49. De la revisión de estas fotografías no se evidencia que dichos letreros hayan estado el 17 de febrero de 2022, fecha en que ocurrieron los hechos denunciados e incluso con anterioridad, por lo que la denunciante no podía conocer cuáles eran las zonas de uso exclusivo para socios.
50. Dicho análisis fue puesto en conocimiento al Club, pero este no lo desvirtuó ni presentó algún medio probatorio como algunas imágenes de posibles grabaciones o fotografías del 17 de febrero de 2022 o con anterioridad; ello con la finalidad de avalar su posición.
51. El proveedor manifestó que, conforme a la estructura del establecimiento, dichas zonas no estarían disponible fácilmente; no obstante, y conforme a las imágenes presentada por el denunciado los ambientes encuentran de fácil acceso a las personas que se encuentran cercano sin que existan una distinción ni deferencia con el resto de los ambientes.
52. En ese sentido, se acredita que la denunciante no tenía conocimiento que la zona donde se encontraba —segundo piso del Club— era de uso exclusivo de los socios; por lo que, no esperaba que personal de la denunciada la retirara del lugar, recibiendo un trato desigual sin alguna justificación previamente informada y como tal calificaría como un acto de discriminación.
53. En consecuencia, queda acreditado que el hecho que la denunciante fuera retirada del establecimiento el 17 de febrero de 2022 se consideraría un acto de discriminación, ya que no tendría una justificación objetiva previamente informada.
54. Por tanto, corresponde declarar fundada la denuncia interpuesta contra el Club e este extremo.

C.2. Del trato discriminatorio al solicitar el Libro de Reclamaciones

55. Se cuestionó que el Club por haberle tratado de forma discriminatoria al momento que solicitó el Libro de Reclamaciones pues fue humillada y amenazada por solo ser invitada alegando que llamarían a la policía y cancelaría el concurso.
56. El Club negó el trato discriminatorio aduciendo que se le brindó el libro de reclamaciones fácilmente.
57. En primer lugar, se debe precisar que de acuerdo con el criterio adoptado por la Sala el trato diferenciado está englobado dentro de la figura de discriminación, ello debido a que analiza la conducta de los proveedores en el mercado que afecte el derecho a la igualdad y que se materialice a través de un trato discriminatorio hacia los consumidores¹³.
58. A mayor abundamiento el Tribunal Constitucional en un Pleno Jurisdiccional (Expediente 0048-2004-PI/TC, José Miguel Morales Dasso y más de cinco mil ciudadanos), en su sentencia del 1 de abril de 2005 explicó:

“En principio, debe precisarse que la diferenciación está constitucionalmente admitida, atendiendo a que no todo trato desigual es discriminatorio; es decir, se estará frente a una diferenciación cuando el trato desigual se funde en causas objetivas y razonables. Por el contrario, cuando esa desigualdad de trato no sea ni razonable ni proporcional, estaremos frente a una discriminación y, por tanto, frente a una desigualdad de trato constitucionalmente intolerable”.

59. La presente interpretación parte de entender que el cumplimiento del deber establecido en el artículo 38° del Código busca proteger el derecho de los consumidores a que se les brinde servicios o se les proporcione productos sin tratos desiguales, más allá de las condiciones que objetivamente resulten necesarias para el cabal cumplimiento de las prestaciones a cargo del proveedor. Así, la prohibición de discriminación en el consumo prevista en el Código sanciona el comportamiento del proveedor dirigido a negar, diferir o limitar el acceso de bienes y servicios a los consumidores, así como la realización de selección de clientela o exclusión de personas, sin que medien causas de seguridad del establecimiento, de tranquilidad de sus clientes u otras razones objetivas y justificadas, entendiéndose que todas estas prácticas vulneran el derecho a la igualdad.
60. De acuerdo con la carga de la prueba, corresponderá al consumidor afectado demostrar la existencia del trato desigual sin que sea necesario que pertenezca a un grupo determinado. Luego de ello, será el proveedor quien deberá acreditar la existencia de una causa objetiva que justifique razonablemente la 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 Ver Resolución N° 0077-2022/SPC-INDECOPI



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL
INDECOPI DE LA LIBERTAD



61. La denunciante alegó que, al momento de solicitar el Libro de Reclamaciones recibió un trato discriminatorio pues fue humillada y amenazada con llamar a la policía y cancelar el concurso.
62. Para acreditar sus hechos presentó una grabación en la que se escucha un diálogo en las oficinas del Club. Ahora bien, conviene precisar que de la escucha de dicho diálogo se infiere que los interlocutores son representantes de la denunciada puesto que en todo momento aducen que ellos organizaron el campeonato deportivo.
63. El denunciado cuestionó que en el audio no se puede identificar que corresponde a un representante del Club, pero dicho alegato se contradeciría de acuerdo con los escritos de descargos; al igual que versa sobre los hechos acontecidos en el mismo 17 de febrero de 2022 y hacen referencia al evento deportivo y el nombre de la denunciante; por lo que, dicho alegato ha quedado desvirtuado.
64. Por su parte el Club alegó que este diálogo se trató de una conversación en la que no se escucha un trato discriminatorio hacia la denunciante, ya que finalmente no se canceló el evento ni se llamó a la policía.
65. Siendo este el medio probatorio cuestionado se pasará a analizar su contenido.
 - i) En este diálogo lo primero que se escucha en los primeros 08 segundos es a la denunciante intentando transmitir un mensaje al representante del Club; sin embargo, este no le permite hablar pues con voz alta y firme dice lo siguiente:

Representante Club: Un favor, llama al entrenador Diego Sosa, que venga inmediatamente acá, no comencemos ninguna competencia.
 - ii) En esta primera parte el representante club “ordena” que no se inicie ninguna competencia hasta que se apersona el entrenador de nombre “Diego Sosa”.
 - iii) Luego de ello, la conversación continúa de la siguiente manera: (segundos 0:10 a 0:25 del audio).

Denunciante: Señor buenas tardes, disculpe ¿Qué le está sucediendo? O sea, el señor está totalmente alterado y fuera.

Representante del Club: Usted es invitada en mi Club, es invitada en un club privado. Usted es invitada, usted no puede hacer ninguna queja acá.

Denunciante: ¿No puedo hacer ninguna queja? Señor usted sabe qué es lo que ha pasado, me ha consultado qué es lo que ha pasado.
 - iv) De la escucha de la conversación el representante del Club le dice de manera taxativa a la señora Meca que no puede interponer ninguna queja. Además, se escucha a dicho representante expresarse de manera alterada.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL
INDECOPI DE LA LIBERTAD



v) Posteriormente en los segundos siguientes se escucha: (segundos 0:32 – 01:29)

Representante del Club: Y porque la han sacado usted se ha puesto a reclamar. Diego, ¿cómo estás?

Denunciante: No señor, eso no ha sido así, está totalmente equivocado.

Representante del Club: (inicia conversación con una persona de nombre “Diego”) Diego, como estas, Diego estoy en Vocalía y tengo un problema con una mamá de tu equipo, en Vocalía del Club (...)

Denunciante: O sea, no me deja poner mi reclamo; (...) voy a seguir poniendo mi reclamo

Representante del Club: Se está quejando que la han sacado del segundo piso, que es edificio exclusivamente para socios no?, entonces yo quiero preguntarte si tú has informado a tus papás que este Campeonato es un Campeonato sin apoyo de padres en la piscina y que yo he hecho un esfuerzo de meter a los padres al Club para que tengan baño, para que tengan restaurante, para que tengan asiento en lugar de que estén parados en la calle y ésta señora está metiendo una reclamación en cuaderno de reclamaciones, está sentada acá en oficina de Vocalía. Entonces, yo Diego, no lo voy a permitir ni hablar. (...) Yo no la conozco, no me quiere dar su nombre, averigua si es una mamá de tu grupo.

vi) De esta conversación -que solo será analizada lo escuchado al representante del Club- la señora Meca insiste en continuar registrando su reclamo; sin embargo, el interlocutor reafirma que eso no lo va a permitir.

vii) Posteriormente en los siguientes minutos de la conversación ingresa una tercera persona y se escucha lo siguiente:

Tercero: Buenas...

Denunciante: Qué tal, buenas tardes

Tercero: Qué tal, es mamá de?

Denunciante: Sí, yo soy mamá, soy madre de familia de dos menores de edad que están compitiendo. Tercero: De qué club, de qué club?

Denunciante: El señor se está portando totalmente grosero con mi persona.
Representante de Club : Señora, usted tiene que identificarse

(...)

Representante del Club: Señora, usted es una invitada

Representante del Club: Señor, yo sé que es una invitada



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL
INDECOPI DE LA LIBERTAD



Representante del Club: Usted ha ingresado acá sin pagar un sol

Denunciante: Escúcheme, yo no estoy dic...

Representante del Club: Por una gestión que hemos hecho nosotros, usted debería estar en la calle.

Denunciante: Y quién está diciendo lo contrario

Representante del Club: Entonces cuál es su reclamo?

Denunciante: Pero me ha escuchado? (...)

Representante del Club: No, yo le estoy diciendo que se identifique y usted no quiere
(...)

Representante del Club: (...) llama al de seguridad y que llamen a la policía porque hay una persona acá que no se quiere identificar.

viii) De la escucha de esta última parte de la conversación, el representante del Club de forma alturadamente alega que la denunciante solo es una invitada y que no ha pagado nada por estar ahí. Agregando que llamará a la policía pues la denunciante no quiere identificarse; sin embargo, luego lo hace y se ha registrado un silencio sin especificación del caso.

66. Del análisis de esta conversación se evidencia que el representante del Club, en todo momento calificó a la denunciante como invitada y que por ello no podía interponer su reclamo, además de alegar que podía llamar a la policía.
67. El Club argumenta que se negó a identificar, al igual que los documentos de identidad se dejan en portería; no obstante, la denunciante procedió a identificarse luego de una conversación con un tono alterado por parte del representante del Club.
68. De igual manera, se resalta que el representante de Club utiliza un tono amenazante y alterada al realizar llamadas telefónico e incluso le hace hincapié que la denunciante es una invitada y que no ha realizado pago alguno e incluso afirmó en el minuto 2:29 lo siguiente: *“ustedes deberían estar en la calle”*, motivo por el cual la recurrente resalta dicho comportamiento.
69. En este orden de ideas, se evidencia un trato inadecuado hacia a la denunciante, el cual fue diferente a las demás personas invitadas al Club pese a no tener la condición de socios. En efecto se verifica que el trato brindado no ha sido el adecuado, pues no es correcto que se increpe al consumidor diciéndole que “solo es una invitada” o que “no ha pagado ni un sol” además de “usted no puede interponer su queja acá”.
70. En ese sentido, ha quedado acreditado el trato indebido y diferenciado hacia la



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL
INDECOPI DE LA LIBERTAD



denunciante por parte del Club, por lo que corresponde al denunciado acreditar que existen causas objetivas y justificadas para ello.

71. El Club alegó que el trato diferente se debe a la condición de socia y que en ningún momento se le negó el Libro de Reclamaciones y que simplemente se le brindó fácilmente.
72. No obstante, y conforme se ha detallado en párrafos precedentes, se ha identificado que en cada momento los representantes del Club comenzaron a increparle e incluso hablarle en un tono alterado y amenazante por el hecho de solicitar el libro de reclamaciones.
73. A mayor abundamiento, debe precisarse que el trato diferente brindado es respecto a las demás personas invitadas al campeonato deportivo y además al momento de interponer el reclamo; por lo que dichos alegatos no justifican el trato inadecuado brindado por el Club.
74. Por tanto, queda acreditado que el Club le ha brindado un trato discriminatorio a la denunciante al solicitar el libro de reclamaciones, pues esta fue humillada y amenazada por ser invitada al evento deportivo que se llevó a cabo el 17 de febrero de 2022.
75. Por lo expuesto, corresponde declarar fundada la denuncia interpuesta contra el Club en este extremo.

III.2 Del libro de reclamaciones

76. El artículo 150° del Código¹⁴ establece que los establecimientos comerciales tienen la obligación de contar con un libro de reclamaciones, cuya implementación y puesta en práctica se debe realizar de conformidad con las condiciones, supuestos y especificaciones contemplados en el reglamento del libro de reclamaciones.
77. De acuerdo con el numeral 3.1. del artículo 3° del Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código, aprobado por Decreto Supremo 011-2011-PCM, (en adelante, el Reglamento del Libro de Reclamaciones), se entiende por Libro de Reclamaciones, el documento de naturaleza física o virtual provisto por los proveedores en el cual los consumidores podrán registrar quejas o reclamos sobre los productos o servicios ofrecidos en un determinado establecimiento comercial abierto al público.
78. De otro lado, de conformidad con el artículo 4° del Reglamento del Libro de Reclamaciones¹⁵, los proveedores que además del establecimiento comercial

¹⁴ LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

Artículo 150°.- Libro de Reclamaciones.

Los establecimientos comerciales deben contar con un libro de reclamaciones, en forma física y virtual. El reglamento establece las condiciones, supuestos y las demás especificaciones para el cumplimiento de la obligación señalada en el presente artículo.

¹⁵ REGLAMENTO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DEL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, APROBADO POR DECRETO SUPREMO 011-2011-PCM.

Artículo 4°.- Libro de Reclamaciones:

abierto al público, utilicen medios virtuales para establecer sus relaciones de consumo, deberán implementar un libro de reclamaciones virtual en cada uno de sus establecimientos.

79. Por otra parte, el artículo 151º del Código¹⁶ impone a los establecimientos comerciales el deber de exhibir en un lugar visible y fácilmente accesible al público en su interior, un aviso en el que se indique la existencia del libro de reclamaciones y el derecho que tienen los consumidores de solicitarlo cuando lo requieran o estimen conveniente.
80. De acuerdo con el numeral 3.5 del artículo 3º del Reglamento del Libro de Reclamaciones, el aviso del Libro de Reclamaciones es el letrero físico o aviso virtual que los proveedores deberán colocar en sus establecimientos comerciales y/o cuando corresponda en medios virtuales, en un lugar visible y fácilmente accesible al público para registrar su queja y/o reclamo, en el formato estandarizado establecido en el Anexo 2 del citado Reglamento.
81. El artículo 152 del Código¹⁷, establece la facultad de los consumidores de exigir la entrega del Libro de Reclamaciones para formular su queja o reclamo respecto de los productos o servicios ofertados por los proveedores. Este derecho de los consumidores a acceder al Libro de Reclamaciones se ve vulnerado cuando el proveedor niega, impide o dificulta la entrega del referido libro o cuando no implementó el mismo en su establecimiento abierto público.
82. En el presente caso, se cuestionó que el proveedor no habría entregado el libro de reclamaciones y que este no se encontraba actualizado; por lo que, se procederá a realizar un análisis de cada uno de estos extremos.

A. De la no entrega del Libro de Reclamaciones

83. La señora [REDACTED] denunció al Club por haberle negado el Libro de Reclamaciones el 17 de febrero de 2023, para registrar su reclamo por mal trato en calidad de invitada por la participación de sus menores hijos en el “XXI Copa Internacional de natación de 2022”, por tener la calidad de invitada por la participación de sus

El establecimiento comercial abierto al público deberá contar con un Libro de Reclamaciones, sea de naturaleza física o virtual, el mismo que deberá ser puesto inmediatamente a disposición del consumidor cuando lo solicite. Los proveedores que además del establecimiento comercial abierto al público, utilicen medios virtuales para establecer sus relaciones de consumo, deberán implementar un Libro de Reclamaciones Virtual en cada uno de sus establecimientos. Los proveedores que cuenten con Libro de Reclamaciones Virtual, deberán brindar el apoyo necesario para que el consumidor ingrese su queja o reclamo en el Libro de Reclamaciones. Esto incluye que el proveedor guíe al consumidor a fin de que toda manifestación que califique como reclamo o queja sea ingresada correctamente en el Libro de Reclamaciones. En los establecimientos comerciales los proveedores deberán habilitar un orden de atención preferente para los consumidores que deseen presentar un reclamo o queja

¹⁶ LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

Artículo 151º.- Exhibición del libro de reclamaciones.

A efectos del artículo 150º, los establecimientos comerciales deben exhibir, en un lugar visible y fácilmente accesible al público, un aviso que indique la existencia del libro de reclamaciones y el derecho que tienen los consumidores de solicitarlo cuando lo estimen conveniente.

¹⁷ LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

Artículo 152.- Entrega del libro de reclamaciones

Los consumidores pueden exigir la entrega del libro de reclamaciones para formular su queja o reclamo respecto de los productos o servicios ofertados. Los establecimientos comerciales tienen la obligación de dar respuesta a los reclamos y las quejas en el plazo establecido en el artículo 24.1 del presente código y de remitir al Indecopi la documentación correspondiente al Libro de Reclamaciones cuando este le sea requerido. En los procedimientos sancionadores, el proveedor denunciado debe remitir la copia de la queja o reclamo correspondiente junto con sus descargos



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL
INDECOPI DE LA LIBERTAD



dos menores hijos.

84. A mayor abundamiento, la señora Meca en su escrito de denuncia manifestó lo siguiente:

“3. El hecho de negarme en un primer momento el acceso al libro de reclamaciones, realizando amenazas de llamar a la policía para que me retiren del establecimiento.”

85. En consecuencia, el hecho materia de denuncia es que el Club no le habría permitido el acceso al libro de reclamaciones, pero luego de la insistencia se le brindó.
86. Al respecto, el Club alegó que entregaron el Libro de Reclamaciones a la denunciante fácilmente, quien pudo registrar su reclamo el día 17 de febrero de 2023.
87. Obra en el expediente un audio presentado por la señora Meca conforme se detalla a continuación:

Representante del Club: Y porque la han sacado usted se ha puesto a reclamar. Diego, ¿cómo estás?

Denunciante: No señor, eso no ha sido así, está totalmente equivocado.

Representante del Club: (inicia conversación con una persona de nombre “Diego”) Diego, como estas, Diego estoy en Vocalía y tengo un problema con una mamá de tu equipo, en Vocalía del Club (...)

Denunciante: O sea, no me deja poner mi reclamo; (...) voy a seguir poniendo mi reclamo.

88. En este extracto de la conversación sostenida entre la denunciante y el Club se escucha a la señora Meca decir “voy a seguir poniendo mi reclamo”, lo que permite inferir que tenía el Libro de Reclamaciones en su poder en dicho momento.
89. Obra en el expediente la Hoja de Reclamaciones —medio probatorio presentado por la denunciante— en la que se visualiza que el 17 de febrero de 2022, la denunciante interpuso un reclamo al Club sobre el trato diferenciado recibido en sus instalaciones.
90. Si bien, a lo largo de la grabación se escucha al representante del Club que intenta impedir el registro del reclamo; no obstante, a lo largo del expediente no obra algún medio probatorio en que se acredita que el Club le haya negado previamente el libro de reclamaciones.
91. Un ejemplo del medio probatorio, pudo ser una grabación o un vídeo de la negativa de la entrega del libro de reclamaciones o incluso y de forma indiciaria, la distinción entre la hora de lo sucedido (negativa del libro de reclamaciones) y el momento en que se registró el reclamo.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL
INDECOPI DE LA LIBERTAD



92. Así también, un indicio también hubiera sido que en la misma hoja de reclamaciones se haya registrado el hecho que no se le entregó de forma oportuna.
93. En este orden de ideas, queda evidenciado que el Club entregó el libro de reclamaciones a la señora Meca, quien a su vez registró el reclamo.
94. Sin perjuicio de lo anterior, se precisa el hecho registrado en el audio de haberla discriminación, fue analizado en el anterior apartado y se declaró la responsabilidad del Club.
95. En consecuencia, y ante la falta de medios probatorios directos o indirectos, corresponde declarar infundada la denuncia presentada contra el Club en este extremo

B. De no contar con Libro de Reclamaciones actualizado

96. Por Resolución N° 000306-2023-CPC-LAL/INDECOPI —notificada el 02 de febrero de 2023— la Secretaría Técnica imputó al Club presunta infracción al artículo 150 del Código.
97. El 02 de marzo de 2023, el Club presentó sus descargos formulando allanamiento a la imputación formulada en su contra en aplicación de lo establecido en el artículo 112° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, solicitando se les sancione con una amonestación y la exoneración del pago de los costos, puesto que están presentando el allanamiento dentro del plazo para presentar descargos, conforme lo regulado en el numeral 3 de dicho artículo.
98. Ahora bien, respecto al allanamiento, el artículo 330° del Código Procesal Civil¹⁸ establece que la parte demandada puede expresamente allanarse o reconocer la demanda. Bajo el primer supuesto, acepta la pretensión dirigida en su contra, y en el segundo, además de aceptar la pretensión, admite la veracidad de los hechos expuestos en la demanda, así como los fundamentos jurídicos de esta.
99. En concordancia con lo expuesto precedentemente, el artículo 112° del Código modificado por el Decreto Legislativo N° 13907¹⁸, establece que, si el proveedor se allana a la denuncia presentada, se da por concluido el procedimiento que verse sobre la misma, pudiendo imponerse una amonestación si el allanamiento se realizó con la presentación de los descargos.
100. En esa misma línea, el artículo 29° de la Directiva N° 001-2021/CODINDECOPI “Directiva Única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor”, prevé que en todos los casos en que opere el allanamiento o reconocimiento, la autoridad se

¹⁸ DECRETO LEGISLATIVO N° 1308, QUE MODIFICA LA LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR
Artículo 112. – Criterios de graduación de las sanciones administrativas
(...) Se consideran circunstancias atenuantes especiales las siguientes: (...) 3. En los procedimientos de oficio promovidos por denuncia de parte, cuando el proveedor reconoce las imputaciones o se allana a las

pronuncia sobre la responsabilidad administrativa del proveedor, pudiendo declarar fundada la denuncia en los extremos en los que se hubiera producido el allanamiento o reconocimiento, imponiendo la sanción, de ser el caso, dictando la medida correctiva u ordenando el reembolso de costas y costos, según corresponda.

101. Asimismo, en la mencionada Directiva en el inciso e) del artículo 29° precisa lo siguiente: *“Cuando el denunciado presente el allanamiento o reconocimiento, dentro del plazo para realizar sus descargos, se podrá imponer una amonestación. Asimismo, se dispondrá la exoneración de costos del procedimiento, únicamente, si alcanza a todas las pretensiones del denunciante.”*
102. En el presente caso, la Resolución de imputación de cargos contra el Club, fue notificada el 02 de febrero de 2023, habiéndosele concedido un plazo de veinte (20) días hábiles para que presente sus descargos, plazo que venció el 02 de marzo de 2023.
103. El 02 de marzo de 2023, es decir, dentro del plazo concedido para la presentación de descargos, el proveedor denunciado formuló su allanamiento respecto a la imputación formulada en su contra, por lo que el allanamiento se encuentra dentro de los supuestos establecidos en la directiva y el artículo 112 del código.
104. En ese sentido, considerando que el Club ha cumplido con presentar dentro del plazo legal el allanamiento y que la finalidad de la norma es beneficiar a los consumidores con la culminación más rápida de los procedimientos, corresponde determinar su responsabilidad; por tanto, corresponde declarar fundada la denuncia en su contra en este extremo.

III.3 Del deber de idoneidad

105. El artículo 18° del Código¹⁹ 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 lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones acordadas, entre otros factores que dependen de las circunstancias del caso.
106. Asimismo, el artículo 19 del Código²⁰ prevé un supuesto de responsabilidad administrativa objetiva conforme al cual los proveedores son responsables por la

¹⁹ 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.

²⁰ LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 19.- Obligación de los proveedores

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL
INDECOPI DE LA LIBERTAD



calidad e idoneidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado, debiendo comercializarlos o brindarlos en las condiciones ofrecidas y acordadas, expresa o implícitamente.

107. En aplicación de esta norma, los proveedores tienen el deber de brindar los productos y servicios ofrecidos en las condiciones acordadas o en las condiciones que resulten previsibles, atendiendo a la naturaleza y circunstancias que rodean la adquisición del producto o la prestación del servicio, así como, a la normatividad que rige su prestación.
108. La Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante, Sala), en la Resolución N° 0769-2020/SPC-INDECOPI del 11 de junio de 2020, consideró que la falta de atención de una comunicación remitida por un consumidor frente al proveedor, se aprecia 3 tipos infractores²¹:
- 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.
109. Asimismo, cabe resaltar que, en reiterados pronunciamientos de la Sala²², se ha considerado que no corresponde exigir, en todos los casos, que el proveedor dé respuesta a una solicitud de gestión, en la medida que haya accedido a lo peticionado por el consumidor; sin embargo, sí resulta razonable que, ante la negativa de lo solicitado, el proveedor informe al consumidor sobre tal decisión, así como sobre el sustento de la misma a fin de que este pueda adoptar las acciones que estime pertinentes.
110. Así, en aplicación de la garantía implícita derivada de las relaciones de consumo, es entendible que un consumidor tenga la expectativa que toda solicitud de gestión que formule no sólo sea recibida, sino tramitada, contestada y/o atendida de manera oportuna y pertinente, ya sea en forma positiva o negativa. Lo contrario implicaría dejar en completa incertidumbre al consumidor respecto de lo solicitado, lo cual no resulta amparable por las normas de protección al consumidor.
111. Respecto del plazo con el que cuenta el proveedor para responder las solicitudes de gestión, cabe precisar que, si bien el Código no establece en cuántos días debe atenderse dicho requerimiento, ello debe realizarse dentro de un plazo razonable. Para tales efectos se toma como parámetro de referencia temporal el plazo fijado

²¹ Ello, según el criterio recogido en la Resolución 485-2014/SPC-INDECOPI del 10 de febrero de 2014.

²² Resoluciones 2880-2016/SPC-INDECOPI y 1888-2017/SPC-INDECOPI del 8 de agosto de 2016 y 6 de junio de 2017, respectivamente.

para dar respuesta a los reclamos, el cual es de quince (15) días calendario²³ - vigente a la fecha de los hechos – siendo que tal término variará en función a la complejidad de los requerimientos efectuados por el consumidor²⁴.

112. La denunciante cuestionó que el Club por no haber atendido el pedido de gestión realizado el 19 de febrero de 2022, por el cual solicitaba las grabaciones de las cámaras de seguridad.
113. El Club alegó que no son bien de dominio público, es decir no es un bien circunscrito a los predios y bienes inmuebles que tienen como titularidad el Estado o cualquier entidad pública que conforma el Sistema Nacional de Bienes Estatales o Sistema Nacional de Abastecimiento, por lo tanto, no está permitida la difusión o entrega por cualquier medio de las imágenes, vídeos o audios a personal no autorizado y por ende a terceros no autorizados como la denunciante.
114. Obra en el expediente el cargo de la solicitud de gestión presentada por la señora Meca el 19 de febrero de 2022, ante el Club, en ese sentido la denunciante esperaba una respuesta sea afirmativa o negativa a su pedido.
115. Por lo que, pese a que el denunciado afirme que no corresponde brindar el video, lo cierto es que durante la tramitación del expediente el Club no ha demostrado que cumplió con atender el requerimiento de información presentado por la denunciante, ya se otorgando o denegando su pedido.
116. Por tanto, corresponde fundada este extremo de la denuncia interpuesta contra el Club.

III.4 Sobre la responsabilidad del señor Pereira

117. El artículo 111° del Código prescribe que, excepcionalmente y atendiendo a la gravedad y naturaleza de la infracción, las personas que ejerzan la dirección, administración o representación del proveedor, son responsables solidarios en cuanto participen con dolo o culpa inexcusable en el planeamiento, realización o ejecución de la infracción administrativa²⁵.
118. Como se observa, el presupuesto para la aplicación del artículo 111° del Código,

²³ LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 24.- Servicio de atención de reclamos

24.1 Sin perjuicio del derecho de los consumidores de iniciar las acciones correspondientes ante las autoridades competentes, los proveedores están obligados a atender los reclamos presentados por sus consumidores y dar respuesta a los mismos en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario. Dicho plazo puede ser extendido por otro igual cuando la naturaleza del reclamo lo justifique, situación que es puesta en conocimiento del consumidor antes de la culminación del plazo inicial (vigente a la fecha de la denuncia)

²⁴ Ver Resolución 2997-2017/SPC-INDECOPI del 16 de octubre de 2017.

²⁵ LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 111.- Responsabilidad de los administradores

Excepcionalmente, y atendiendo a la gravedad y naturaleza de la infracción, las personas que ejerzan la dirección, administración o representación del proveedor son responsables solidarios en cuanto participen con dolo o culpa inexcusable en el planeamiento, realización o ejecución de la infracción administrativa.

En los casos referidos en el primer párrafo, además de la sanción que, a criterio del Indecopi, corresponde imponer a los infractores, se puede imponer una multa de hasta cinco (5) Unidades Impositivas Tributarias (UIT) a cada uno de sus representantes legales o a las personas que integran los órganos de dirección o administración según se determine su responsabilidad en las infracciones cometidas.

es la constatación por parte de la autoridad administrativa de una infracción al Código incurrida por el proveedor denunciado, esto es, previamente debe de haber quedado determinada la responsabilidad de este último por la vulneración de las normas de protección al consumidor.

119. Asimismo, la responsabilidad atribuible a las personas que ejercieron la dirección, administración o representación del proveedor, exige que hayan participado en el planeamiento, realización o ejecución de la infracción administrativa; y, dicha participación necesariamente debe contar con un componente de dolo o culpa inexcusable.
120. Ahora bien, más allá de las facultades que la persona jurídica haya otorgado a sus representantes mediante poderes de representación, la aplicación del artículo 111° del Código se restringe a aquellos casos en los que el representante haya participado con dolo o culpa inexcusable en el planeamiento, realización o ejecución de la infracción acreditada.
121. En relación con el dolo y la culpa inexcusable, el Código Civil distingue ambas figuras por la voluntad o intencionalidad en el incumplimiento de una obligación²⁶. Así, mientras el dolo se caracteriza por el incumplimiento deliberado de la obligación (ya sea por comisión o por omisión) con la intención de generar un perjuicio para un tercero; en la culpa inexcusable, dicho elemento de intencionalidad no se presenta²⁷.
122. En este punto, resulta pertinente remitirnos a lo fijado por la doctrina sobre la culpa inexcusable:
- “(...) incurre en culpa grave quien por negligencia y sin intención no procede como cualquiera hubiera procedido, quien actúa con una torpeza, abandono o descuido extremo, (...)”²⁸*
- “(...), es el no uso de la diligencia que es propia de la absoluta mayoría de los hombres, es decir, quien ha tenido una conducta tal no ha hecho lo que todos los hombres hacen comúnmente (...)”²⁹*
123. Asimismo, el artículo 1762° del Código Civil³⁰ preceptúa que, si la prestación de servicios implica la solución de asuntos profesionales o de problemas técnicos de especial dificultad, el prestador de servicios no responde por los daños y perjuicios, sino en caso de dolo o culpa inexcusable.
124. De lo desarrollado, se concluye que la culpa inexcusable del representante de un

²⁶ **CÓDIGO CIVIL.**
Artículo 1318°.- Procede con dolo quien deliberadamente no ejecuta la obligación.

²⁷ **CÓDIGO CIVIL.**
Artículo 1319°.- Incurre en culpa inexcusable quien por negligencia grave no ejecuta la obligación.

²⁸ OSTERLING PARODI, Felipe. Inejecución de obligaciones: dolo y culpa. Osterlingfirm.com. Recuperado el 19 de octubre de 2017. Página 358. <http://www.osterlingfirm.com/Documentos/articulos/Inejecucion%20de%20Obligaciones.pdf>.

²⁹ ESPINOZA ESPINOZA, Juan. Derecho de la responsabilidad civil. Gaceta Jurídica. Séptima edición. Lima, 2013, página 139.

³⁰ **CÓDIGO CIVIL.** Artículo 1762°.- Si la prestación de servicios implica la solución de asuntos profesionales o de problemas técnicos de especial dificultad, el prestador de servicios no responde por los daños y perjuicios, sino en caso de dolo o culpa inexcusable.

proveedor de productos o servicios en los términos del Código se sustenta en un acto negligente que se caracteriza por la inobservancia de reglas básicas, ordinarias o esenciales del negocio de su representada, cuyo cumplimiento resultaba imprescindible para el desarrollo de su actividad económica y que, por ser inherentes a esta, se asume que cualquiera que se desenvuelva en dicha actividad, debía de acatarlas.

125. Dichas reglas pueden haber sido impuestas por las normas jurídicas aplicables a la actividad económica en cuestión o tratarse de preceptos técnicos de observancia obligatoria; siendo la autoridad administrativa en la evaluación de cada caso concreto, la que determinará la diligencia mínima que debió de haber observado el representante del proveedor en su participación en los hechos que conllevaron a la configuración de la infracción a las normas de protección al consumidor.
126. Por Resolución N° 000306-2023-CPC-LAL/INDECOPI, la Secretaría Técnica incorporó de oficio al señor Pereira al procedimiento, imputando dos conductas como presuntas infracciones al artículo 111° del Código, en su calidad de director de natación, en tanto habría actuado con dolo o culpa inexcusable en el planeamiento, realización o ejecución de:
- Tratar de forma discriminatoria a la señora Meca, el 17 de febrero de 2022, al solicitar el Libro de Reclamaciones.
 - Haber negado el Libro de Reclamaciones el 17 de febrero de 2022.
127. Es conveniente precisar que, respecto a la calidad de Director de Natación del señor Pereira obra en el expediente la siguiente impresión de pantalla:





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL
INDECOPI DE LA LIBERTAD



128. Este documento, publicitado por la propia página web del Club, y puesto en conocimiento del señor Pereira quien no alegó observaciones; acreditada su condición de director de natación. Habiéndose acreditado su condición de director, corresponde analizar su responsabilidad en los hechos imputados.
129. De acuerdo con el artículo 111° del Código, la determinación de la responsabilidad solidaria de las personas naturales requiere la concurrencia, en principio, de las siguientes condiciones: (a) que un proveedor incurra en una infracción del Código; (b) que la persona involucrada se desempeñe en la dirección, administración o representación del proveedor infractor; y, (c) que dicha persona participe en el planeamiento, realización o ejecución de la conducta infractora, con dolo o culpa inexcusable, ya sea mediante una acción concreta o una omisión.

A. Respecto al trato discriminatorio al momento de solicitar el Libro de Reclamaciones:

130. La Secretaría Técnica imputó al señor Pereira, en su calidad de director de deportes, el día 17 de febrero de 2022, brindó un trato discriminatorio a la señora Meca al momento que solicitó el Libro de Reclamaciones.
131. En su defensa, el señor Pereira presentó los mismos argumentos del Club referidos a que al momento que la denunciante solicitó el Libro de Reclamaciones no se le brindó un trato discriminatorio, pues solo se conversó con ella informándole que solo era invitada en el Club.
132. De lo actuado en el expediente quedó acreditado que el Club brindó un trato discriminatorio a la señora [REDACTED] el 17 de febrero de 2022, al momento de solicitar el Libro de Reclamaciones, por lo que corresponde analizar la actuación del señor Pereyra en esta infracción.
133. La denunciante alegó lo siguiente:

“Sin embargo, al momento de solicitar el libro de reclamaciones, hicieron el llamado de un señor llamado Cesar Pereyra, quien de forma humillante, despectiva y amenazante, me indicó que no podía acceder al libro de reclamaciones pues no era socia del club, pues sólo era una invitada (...).”

134. El señor Pereyra al respecto manifestó que:

“Es falso que la oficina donde se encontraba la denunciante haya sido cerrada por el señor César Pereira, quedando ambos dentro, cuando de la grabación de audio se colige que estuvieron varias personas presentes y que éstas ingresaban y salían. Es totalmente falso que (sic) mi persona haya tratado en forma discriminatoria a la señora denunciante al solicitar el Libro de Reclamaciones, no fue humillada ni amenazada en modo alguno por ser invitada del Club, por lo que no se habría configurado mi responsabilidad ni con dolo ni con culpa inexcusable”.

135. De lo alegado por las partes se evidencia que la señora [REDACTED] y el señor Pereira si sostuvieron una conversación, la cual —conforme lo alega el propio



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL
INDECOPI DE LA LIBERTAD



denunciado— fue registrada en una grabación de audio presentada en el expediente.

136. De la escucha del audio presentado en el expediente, se tiene lo siguiente:

Representante del Club: Usted es invitada en mi Club, es invitada en un club privado. Usted es invitada, usted no puede hacer ninguna queja acá.

137. Conforme se consideró en los numerales precedentes, en este audio se escucha al representante del Club, señor Pereira, dirigirse de manera alterada a la denunciante.

138. El artículo 93 del Código Civil establece que los directivos de las asociaciones son responsables a la asociación a las reglas de su representación.

Responsabilidad de los directivos

Artículo 93°.- Los asociados que desempeñen cargos directivos son responsables ante la asociación conforme a las reglas de la representación, excepto aquellos que no hayan participado del acto causante del daño o que dejen constancia de su oposición.

139. En sentido, se exige a los directores diligencia en sus actuaciones. De acuerdo con la RAE se entiende por diligencia a una actuación que se hace con interés, esmero, rapidez y eficacia.

140. Sin embargo, de la escucha del audio se evidencia que el señor Pereira brinda un trato alterado, y con ello discriminatorio a la denunciante, por lo que no sigue la diligencia debida que su cargo le exigía.

141. En ese sentido, queda evidenciado su actuación con culpa en el hecho referido al trato discriminatorio brindado el 17 de febrero de 2022, al momento que la denunciante solicitó el Libro de Reclamaciones.

142. Por lo expuesto, se recomienda declarar fundada la incorporación de oficio contra el señor Pereyra en el extremo del trato discriminatorio brindado a la denunciante.

B. De la negativa de entregar el Libro de Reclamaciones

143. Por Resolución N°000306-2023-CPC-LAL/INDECOPI se incorporó de oficio al señor Pereira imputándole presunta infracción al artículo 111 al haber negado el Libro de Reclamaciones a la señora Meca.

144. Conforme se fundamentó, la determinación de la responsabilidad solidaria de las personas naturales requiere la concurrencia, en principio, de las siguientes condiciones: (a) que un proveedor incurra en una infracción del Código; (b) que la persona involucrada se desempeñe en la dirección, administración o representación del proveedor infractor; y, (c) que dicha persona participe en el planeamiento, realización o ejecución de la conducta infractora, con dolo o culpa inexcusable.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL
INDECOPI DE LA LIBERTAD



145. Ahora bien, respecto a la infracción referida a la falta de entrega del Libro de Reclamaciones, esta se declaró infundada la denuncia contra el Club; por tanto, no se cumple con los requisitos para determinar la responsabilidad solidaria del director de natación.
146. Por lo expuesto, corresponde declarar infundada la incorporación de oficio del señor Pereira respecto a la falta de entrega del Libro de Reclamaciones.

IV. DE LA GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN

147. El artículo 110 del Código³¹ establece que la autoridad podrá imponer sanciones desde amonestación o multa de hasta 450 Unidades Impositivas Tributarias, según el tipo de infracción cometida, leve, grave o muy grave.
148. El artículo 112 del mismo cuerpo normativo, prevé que al momento de aplicar y graduar la sanción, se deberá atender el beneficio ilícito esperado por la comisión de la infracción; la probabilidad de detección de la infracción; el daño resultante de la infracción y los efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado; la naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores; la conducta del infractor en el procedimiento; entre otros criterios, sin perjuicio de las circunstancias agravantes y atenuantes.
149. Por Decreto Supremo N° 032-2021-PCM, 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, Decreto Supremo); se aprobó la graduación, metodología y factores para la determinación de las multas.
150. El Cuadro N° 1 del Decreto Supremo preceptúa que, para la graduación de las sanciones, las áreas resolutivas en materia de protección al consumidor utilizarán el “Método basado en valores preestablecidos” o “el Método *Ad Hoc*”.
151. El “Método Basado en Valores Preestablecidos” se aplica cuando la infracción a sancionarse cumpla, en forma concurrente, con tres (3) requisitos³²: (i) se

³¹ LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

Artículo 110°.- El Indecopi 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 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 núm. 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, se rige por lo establecido en dicha norma, salvo disposición distinta del presente Código.

Las sanciones administrativas son impuestas sin perjuicio de las medidas correctivas que ordene el Indecopi y de la responsabilidad civil o penal que pueda corresponder.

³² DECRETO SUPREMO N° 032-2021-PCM, DECRETO SUPREMO QUE APRUEBA LA GRADUACIÓN, METODOLOGÍA Y FACTORES PARA LA DETERMINACIÓN DE LAS MULTAS QUE IMPONGAN LOS ÓRGANOS RESOLUTIVOS DEL INDECOPI RESPECTO DE LAS

desarrolló por un período menor a dos años; (ii) no dañó ni puso en riesgo la vida y/o salud de las personas; y, (iii) tuvo un alcance geográfico menor al nivel nacional. En caso, no se cumplan con los requisitos se deberá graduar con el "Método *Ad Hoc*".

V.1. Aplicación al caso

152. De conformidad con el Decreto Supremo, para el cálculo de la sanción a imponerse por el método de valores preestablecido, se utilizará la siguiente fórmula³³:

$$M = m \times F$$

(M) Multa preliminar
(m) multa base
(D_t) circunstancias agravantes y atenuantes

153. En cuanto a la multa preliminar (m), se determinará su valor se utilizará la siguiente fórmula³⁴:

$$m = k_{i,j} \times D_t$$

(m) es la multa base
(k_{i,j}) Tipo de afectación y tamaño del infractor
(D_t) Duración en el tiempo

154. Se ha determinado la responsabilidad del Club y del señor Pereira por infracción a Código, por lo que, corresponde determinar la sanción a imponerse

A. De la graduación de la sanción al Club

INFRACCIONES SANCIONABLES EN EL ÁMBITO DE SU COMPETENCIA.

ii. "Método basado en valores preestablecidos" o el "Método Ad-hoc", deben elegir el "Método basado en valores preestablecidos" siempre que se cumplan la totalidad de las siguientes tres características dentro de una infracción:

1. Se desarrolló por un período menor a dos años.
2. No dañó ni puso en riesgo la vida y/o salud de las personas.
3. Tuvo un alcance geográfico menor al nivel nacional.

³³ **DECRETO SUPREMO N° 032-2021-PCM, DECRETO SUPREMO QUE APRUEBA LA GRADUACIÓN, METODOLOGÍA Y FACTORES PARA LA DETERMINACIÓN DE LAS MULTAS QUE IMPONGAN LOS ÓRGANOS RESOLUTIVOS DEL INDECOPI RESPECTO DE LAS INFRACCIONES SANCIONABLES EN EL ÁMBITO DE SU COMPETENCIA.**

Capítulo I: Pasos para la estimación de multas

Sobre la base de la revisión del proceso de graduación de sanciones por parte de los OR del Indecopi, se tiene que, en términos generales, la multa preliminar (M) es el resultado de multiplicar el valor estimado de la multa base (m) por un componente que captura el efecto de las circunstancias agravantes y atenuantes¹ presentes en cada caso (F), conforme a la siguiente fórmula:

$$(I) M = m \times F$$

Finalmente, dicho monto (M) es ajustado conforme a los topes máximos legales pertinentes, hasta obtener una multa final (M*).

³⁴ **DECRETO SUPREMO N° 032-2021-PCM, DECRETO SUPREMO QUE APRUEBA LA GRADUACIÓN, METODOLOGÍA Y FACTORES PARA LA DETERMINACIÓN DE LAS MULTAS QUE IMPONGAN LOS ÓRGANOS RESOLUTIVOS DEL INDECOPI RESPECTO DE LAS INFRACCIONES SANCIONABLES EN EL ÁMBITO DE SU COMPETENCIA.**

Bajo la aproximación de valores preestablecidos para otras infracciones en OPS, CPC y SPC, así como en los casos de CCD, SDC, DSD, DDA, DIN10 y SPI, la Multa Base (m) se estima multiplicando un primer componente de valores preestablecidos según la afectación y el tamaño del infractor (k_{i,j}) por un segundo componente que denominamos factor de Duración (D_t), conforme la siguiente expresión:

$$m = k_{i,j} \times D_t$$

Para determinar tanto los valores de k_{i,j} como los del factor Duración (D_t) se siguen los pasos que se explican a continuación.

Respecto al trato discriminatorio al retirar a la denunciante del segundo piso del Club

155. Para determinar los factores $k_{i,j}$ y D_t se tomará en consideración lo siguiente:

- (i) **Factor ($k_{i,j}$):** Al ser el tipo infractor referido a brindar trato discriminatorio a la denunciante al haberla retirado del segundo piso del Club; debe ser calificada conforme con el Decreto Supremo con un nivel “muy alta”, pues encaja en:

Nivel de afectación	Tipo infractor
Muy Alta	- Infracciones donde se produzca una afectación al trato diferenciado o discriminación, dignidad y/o reputación y normas de convivencia.

Respecto al tamaño del infractor, de conformidad con sus ingresos al 2020 presentados al procedimiento y el Cuadro N° 15 del Decreto Supremo³⁵, el infractor califica como Microempresa.

- (ii) **Factor (D_t):** El tiempo de duración de la infracción se analizará considerando el tipo infractor, en este caso, es una infracción instantánea; por lo que, de conformidad con el Cuadro 23 del Decreto Supremo, equivale a un factor **1,00**³⁶.

³⁵ Cuadro 15 FACTOR TAMAÑO DE EMPRESA INFRACTORA

Tipo de empresa	Facturación	Factor de tamaño de la empresa
Microempresa o persona natural Hasta 150 UIT	Hasta 50 UIT	0,1
	Más de 50 hasta 100 UIT	0,2
	Más de 100 hasta 150 UIT	0,3
Pequeña empresa Mayor a 150 UIT hasta 1 700 UIT	Más de 150 hasta 500	0,4
	Más de 500 hasta 900	0,5
	Más de 900 hasta 1 300	0,6
Mediana empresa Mayor a 1 700 UIT hasta 2 300 UIT	Más de 1 300 hasta 1 700 UIT	0,7
	Más de 1 700 hasta 2 000 UIT	0,8
Gran empresa Mayor a 2 300 UIT	Más de 2 000 hasta 2 300 UIT	0,9
	Mayor a 2 300 UIT	1,0

³⁶ DECRETO SUPREMO N° 032-2021-PCM, DECRETO SUPREMO QUE APRUEBA LA GRADUACIÓN, METODOLOGÍA Y FACTORES PARA LA DETERMINACIÓN DE LAS MULTAS QUE IMPONGAN LOS ÓRGANOS RESOLUTIVOS DEL INDECOPI RESPECTO DE LAS INFRACCIONES SANCIONABLES EN EL ÁMBITO DE SU COMPETENCIA

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

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



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE LA LIBERTAD



(iii) **Agravante y atenuantes:** al respecto, no se ha presentado alguna agravante o atenuante.

156. Con la información antes detallada, se procedió a calcular la multa con un resultado de ocho con ochenta y seis (8,86) Unidades Impositivas Tributarias, conforme se observa a continuación:

REPORTE DEL CÁLCULO DE MULTAS - PREESTABLECIDO

Órgano resolutivo	CPC
RUC del sancionado	20136138007
Razón social del sancionado	GOLF Y COUNTRY CLUB DE TRUJILLO
Tamaño del sancionado	Micro empresa
Tipo de infracción	Infracciones donde se produzca una afectación al trato diferenciado o discriminación, dignidad y/o reputación y normas de convivencia.
Nivel de infracción	Muy alta
Factor de duración (Dt)	1.00
Multa base (UIT)	8.86
Factores agravantes y atenuantes (F)	1.00
Multa preliminar (UIT)	8.86
No supera los topes legales	
Multa final (UIT) ¹	8.86

157. Por lo expuesto, se determina proponer se sancione al Club con multa de ocho con ochenta y seis (8,86) Unidades Impositivas Tributarias.

Respecto al trato discriminatorio al momento de solicitar el libro de reclamaciones

158. Para determinar los factores $k_{i,j}$ y Dt se tomará en consideración lo siguiente:

(i) **Factor ($k_{i,j}$):** Al ser el tipo infractor referido a brindar trato discriminatorio al momento de solicitar el Libro de Reclamaciones; debe ser calificada conforme con el Decreto Supremo con un nivel “muy alta”, pues encaja en:

Nivel de afectación	Tipo infractor
Muy Alta	- Infracciones donde se produzca una afectación al trato diferenciado o discriminación, dignidad y/o reputación y normas de convivencia.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL
INDECOPI DE LA LIBERTAD



Respecto al tamaño del infractor, de conformidad con sus ingresos al 2020 presentados al procedimiento y el Cuadro N° 15 del Decreto Supremo, el infractor califica como Microempresa.

(ii) **Factor (D_t):** El tiempo de duración de la infracción se analizará considerando el tipo infractor, en este caso, es una infracción instantánea; por lo que, de conformidad con el Cuadro 23 del Decreto Supremo, equivale a un factor **1.00**.

(iii) **Agravante y atenuantes:** al respecto, no se ha presentado alguna agravante o atenuante.

159. Con la información antes detallada, se procedió a calcular la multa con un resultado de ocho con ochenta y seis (8,86) Unidades Impositivas Tributarias, conforme se observa a continuación:

REPORTE DEL CÁLCULO DE MULTAS - PREESTABLECIDO

Órgano resolutivo	CPC
RUC del sancionado	20136138007
Razón social del sancionado	GOLF Y COUNTRY CLUB DE TRUJILLO
Tamaño del sancionado	Micro empresa
Tipo de infracción	Infracciones donde se produzca una afectación al trato diferenciado o discriminación, dignidad y/o reputación y normas de convivencia.
Nivel de infracción	Muy alta
Factor de duración (Dt)	1.00
Multa base (UIT)	8.86
Factores agravantes y atenuantes (F)	1.00
Multa preliminar (UIT)	8.86
No supera los topes legales	
Multa final (UIT) ¹	8.86

160. Por lo expuesto, se determina proponer se sancione al Club con multa de ocho con ochenta y seis (8,86) Unidades Impositivas Tributarias.

Respecto a no contar con Libro de Reclamaciones actualizado

161. Atendiendo a los criterios adoptados por la Comisión de la Oficina Regional de Indecopi La Libertad, se recomienda utilizar los criterios establecidos en el artículo

112° del Código, que regulan los efectos del allanamiento, estableciendo que:

“Artículo 112.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas.

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

(...)

Se consideran circunstancias atenuantes especiales, las siguientes:

(...)

3. Podrá imponerse como sanción una amonestación si el proveedor realiza el allanamiento o reconocimiento 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”.

162. El literal e) del artículo 29 de la Directiva N° 001-2021-COD-INDECOPI Directiva Única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, establece que cuando el denunciado presente el allanamiento o reconocimiento, dentro del plazo para realizar sus descargos, se podrá imponer una amonestación. Asimismo, se dispondrá la exoneración de costos del procedimiento, únicamente, si alcanza a todas las pretensiones del denunciante.
163. Teniendo en consideración lo antes expuesto y considerando que el Club cumplió con allanarse dentro del plazo para presentar sus descargos respecto a la imputación en su contra, por lo que, corresponde sancionar con amonestación a esta imputación.

Respecto a la no atención al pedido de gestión

164. Para determinar los factores $k_{i,j}$ y D_t se tomará en consideración lo siguiente:

- (i) **Factor ($k_{i,j}$):** Al ser el tipo infractor referido a no atender un pedido de gestión; debe ser calificada conforme con el Decreto Supremo con un nivel “muy baja”, pues encaja en:

Nivel de afectación	Tipo infractor
Muy Baja	Infracciones relativas a la falta de atención a requerimientos de información del consumidor, y requerimientos de información de la Autoridad (cuando no afectan la resolución del caso).

Respecto al tamaño del infractor, de conformidad con sus ingresos al 2020 presentados al procedimiento y el Cuadro N° 15 del Decreto Supremo, el infractor califica como Microempresa.

- (ii) **Factor (D_t):** El tiempo de duración de la infracción se analizará considerando



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL
INDECOPI DE LA LIBERTAD



el tipo infractor, en este caso, es una infracción instantánea; por lo que, de conformidad con el Cuadro 23 del Decreto Supremo, equivale a un factor **1.00**.

(iii) **Agravante y atenuantes:** al respecto, no se ha presentado alguna agravante o atenuante.

165. Con la información antes detallada, se procedió a calcular la multa con un resultado de uno con cero cuatro (1,04) Unidades Impositivas Tributarias, conforme se observa a continuación:

REPORTE DEL CÁLCULO DE MULTAS - PREESTABLECIDO

Órgano resolutorio	GPC
RUC del sancionado	20136138007
Razón social del sancionado	GOLF Y COUNTRY CLUB DE TRUJILLO
Tamaño del sancionado	Micro empresa
Tipo de infracción	Infracciones relativas a la falta de atención a requerimientos de información del consumidor, y requerimientos de información de la Autoridad (cuando no
Nivel de infracción	Muy baja
Factor de duración (Dt)	1.00
Multa base (UIT)	1.04
Factores agravantes y atenuantes (F)	1.00
Multa preliminar (UIT)	1.04
No supera los topes legales	
Multa final (UIT) †	1.04

166. Por lo expuesto, se determina proponer se sancione al Club con multa de uno con cero cuatro (1,04) Unidades Impositivas Tributarias.

B. De la graduación del señor Pereira

Respecto al trato discriminatorio al retirar a la denunciante del segundo piso del Club

167. Respecto a la infracción cometida por el señor Pereira corresponde realizar la



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL
INDECOPI DE LA LIBERTAD



siguiente graduación de la sanción, teniendo en consideración lo dispuesto en el artículo 111° del Código prescribe que, en caso de determinarse la responsabilidad de los administradores, estos podrán ser sancionados hasta con una multa de cinco (5) Unidades Impositivas Tributarias, según se determine su responsabilidad en las infracciones cometidas.

168. El Decreto Supremo N° 032-2021-PCM, Decreto Supremo que aprueba la graduación, metodología y factores para la determinación de las multas que impongan los órganos resolutivos del INDECOPI respecto de las infracciones sancionables en el ámbito de su competencia (en adelante, el Decreto Supremo 032-2021-PCM), prevé que los parámetros contemplados en su contenido deben ser aplicados por los órganos resolutivos para los procedimientos iniciados a partir de su entrada en vigencia (14 de junio de 2021).
169. No obstante, se ha verificado que la conducta infractora que configuró una infracción del artículo 111 del Código en este caso, no se encuentra estipulada dentro de la clasificación contemplada en el Cuadro 16 del Anexo del Decreto Supremo 032-2021-PCM.
170. En ese sentido, en un pronunciamiento reciente de la Sala Especializada en Protección al Consumidor³⁷, se dispuso que, en la medida que no resulta posible determinar el hecho infractor denunciado dentro del Cuadro 16 del Anexo del Decreto Supremo 032-2021-PCM, corresponde graduar la sanción a imponer remitiéndose a los criterios establecidos en el artículo 112 del Código.
171. En el presente caso, la infracción versa sobre la responsabilidad del señor Pereyra, en su calidad de director de natación, en la participación del trato discriminatorio a la denunciante; por tanto, no se encuentra dentro del cuadro 16 del Anexo del Decreto Supremo.
172. Al momento de aplicar y graduar la sanción, se deberá atender el beneficio ilícito esperado por la comisión de la infracción; la probabilidad de detección de la infracción; el daño resultante de la infracción y los efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado; la naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores; la conducta del infractor en el procedimiento; entre otros criterios, sin perjuicio de las circunstancias agravantes y atenuantes.
173. A efectos de graduar la sanción a imponer, el TUO de la LPAG, contempla el Principio de Razonabilidad³⁸ según el cual la autoridad administrativa debe

³⁷ Cfr. Resolución N° 2359-2022/SPC-INDECOPI

³⁸ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL APROBADO POR EL DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS.**

Artículo 248°.- Principios de la potestad sancionadora administrativa.

- La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales:

(...) 3. Razonabilidad.

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

a) El beneficio ilícito resultante por la comisión de la infracción;

b) La probabilidad de detección de la infracción;

asegurar que la magnitud de las sanciones administrativas sea mayor o igual al beneficio esperado por los administrados por la comisión de las infracciones. Como parte del contenido implícito del Principio de Razonabilidad, se encuentra el Principio de Proporcionalidad, el cual supone una correspondencia entre la infracción y la sanción, con interdicción de medidas innecesarias o excesivas.

174. Al haberse declarado fundada la denuncia contra el señor Pereira, se procederá a determinar la sanción a imponerse para la infracción consistente en cometer actos de discriminación, por lo que se, se aplicará como factores de cálculo los siguientes criterios:

- (i) **Beneficio Ilícito:** se traduce en el ahorro obtenido al no capacitarse de manera correcta en atención a los invitados al evento deportivo y al momento que se solicitó el Libro de Reclamaciones.
- (ii) **Naturaleza del perjuicio causado:** extrapatrimonial. Pues el trato discriminatorio brindado a la denunciante afectó sus derechos principales derechos a un trato justo e igualitario.
- (iii) **Probabilidad de detección:** alta, pues, ante la ocurrencia del hecho suscitado, la denunciante de manera inmediata presentó su denuncia; y,
- (iv) **Principio de Razonabilidad:** prever que el ejercicio de la conducta infractora no resulte más favorable al administrado que el ordenamiento legal vigente.

175. Bajo tales consideraciones, corresponde sancionar al señor Pereira con una multa de dos (02) Unidades Impositivas Tributarias.

V. DE LAS COSTAS DEL PROCEDIMIENTO

176. El artículo 7 del Decreto Legislativo 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI, prevé que en cualquier procedimiento contencioso seguido ante INDECOPI se puede ordenar el pago de los costos y costas en que hubiera incurrido la denunciante o el INDECOPI³⁹.

177. Obra en el expediente el comprobante de pago de la tasa administrativa para iniciar el presente procedimiento de S/ 36,00 presentado por la parte denunciante; por lo que corresponde conceder a su favor este concepto.

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.

³⁹ **DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI**

Artículo 7°.- En cualquier procedimiento contencioso seguido ante el Indecopi, la comisión o dirección competente, además de imponer la sanción que corresponda, puede ordenar que el infractor asuma el pago de las costas y costos del proceso en que haya incurrido el denunciante o el Indecopi. En caso de incumplimiento de la orden de pago de costas y costos del proceso, cualquier comisión o dirección del Indecopi puede aplicar las multas de acuerdo a los criterios previstos en el artículo 118° del Código de Protección y Defensa del Consumidor. Quien a sabiendas de la falsedad de la imputación o de la ausencia de motivo razonable denuncie a alguna persona natural o jurídica, atribuyéndole una infracción sancionable por cualquier órgano funcional del Indecopi, será sancionado con una multa de hasta cincuenta (50) Unidades Impositivas Tributarias (UIT) mediante resolución debidamente motivada. La sanción administrativa se aplica sin perjuicio de la sanción penal o de la indemnización por daños y perjuicios que corresponda.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL
INDECOPI DE LA LIBERTAD



178. Para acreditar el cumplimiento del pago a favor de los denunciantes por concepto de tasa administrativa, el Club y el señor Pereira deberá informarlo por escrito dirigido a este órgano resolutorio, en el plazo de cinco (5) días hábiles, computados desde vencido el plazo para cumplir lo ordenado, adjuntando los medios probatorios pertinentes, bajo apercibimiento de imponerse multa coercitiva en caso de incumplimiento, de conformidad con lo establecido en el artículo 118 del Código.
179. De conformidad con numeral 41.1 de la Directiva⁴⁰, en caso se produzca el incumplimiento del mandato, el beneficiario deberá comunicarlo a la autoridad administrativa. En caso se verifique el incumplimiento, el órgano resolutorio de procedimientos sumarísimos impondrá multa coercitiva por incumplimiento del pago de costas y costos liquidados conforme a lo establecido en el numeral 41.3 de dicha Directiva.

Por los fundamentos expuestos;

SE RESUELVE:

PRIMERO: Declarar fundada la denuncia presentada por la señora [REDACTED] contra Golf y Country Club de Trujillo al artículo 38.1° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto no cometió actos de discriminación a la denunciante por no contar con la calidad de socia el 17 de febrero de 2022, al retirarla sin justificación del establecimiento.

SEGUNDO: Declarar fundada la denuncia presentada por la señora [REDACTED] contra Golf y Country Club de Trujillo al artículo 38.1° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto cometió actos humillantes y amenazantes contra la denunciante por solicitar el libro de reclamaciones, argumentando que esta última solo es considerada como invitada y no es socia.

TERCERO: Declarar infundada la denuncia presentada por la señora [REDACTED] contra Golf y Country Club de Trujillo al artículo 152° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto no se acreditó que se le habría negado en un primer momento a la denunciante el libro de reclamaciones el 17 de febrero de 2022.

CUARTO: Declarar fundada la denuncia presentada por la señora [REDACTED] contra Golf y Country Club de Trujillo al artículo 150° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo de no tener el libro de reclamaciones actualizados, ello en virtud del allanamiento presentado.

⁴⁰ DIRECTIVA N° 001-2021/DIR-COD-INDECOPI, DIRECTIVA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTOS EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

4.9 De la condena al pago de costas del procedimiento

41.1 En caso de incumplimiento del mandato de pago de costas y/o costos liquidados, el beneficiario de dicho mandato deberá comunicar este hecho a la autoridad administrativa.

41.2 El órgano resolutorio de procedimientos sumarísimos una vez recibida la comunicación de incumplimiento por parte del beneficiario por el mandato de pago de costas y costos, atendiendo a las circunstancias del caso, podrá otorgar al administrado obligado por el mandato un plazo adicional de dos días (2) hábiles para cumplir con el apercibimiento de comunicar el cumplimiento del mandato impuesto.

41.3 En caso el obligado no acredite el cumplimiento del pago de las costas y costos o se verifique el incumplimiento del mismo, se procede con la imposición de la multa coercitiva, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 118 del Código.

**PERÚ**Presidencia
del Consejo de Ministros**INDECOPI**COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL
INDECOPI DE LA LIBERTAD

QUINTO: Declarar fundada la denuncia presentada por la señora Liz Brigitte Meca Agurto contra Golf y Country Club de Trujillo al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto no atendió el pedido de gestión presentada por la denunciante el 19 de febrero de 2022.

SEXTO: Declarar fundada la imputación en contra al señor César Pereira Bazán, en calidad de Director de Natación del Golf y Country Club de Trujillo por infracción al artículo 111° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto actuó con culpa inexcusable cuando su personal trató de forma discriminatoria a la denunciante al ser humillada y amenazada por solo ser invitada.

SÉTIMO: Declarar infundada la imputación en contra al señor César Pereira Bazán, en calidad de Director de Natación del Golf y Country Club de Trujillo por infracción al artículo 111° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto no se acreditó que haya actuado con culpa inexcusable por haberle negado en un primer momento el libro de reclamaciones a la denunciante el 17 de febrero de 2022.

OCTAVO: Imponer al Golf y Country Club de Trujillo y al señor César Pereira Bazán, las siguientes sanciones:

Sancionado	HECHO	NORMA INFRINGIDA	SANCIONES
Golf y Country Club de Trujillo	Actos de discriminación por no contar con la calidad de socia	Artículos 39.1 y 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor	8,86 UIT
Golf y Country Club de Trujillo	Actos de discriminación al momento de solicitar el libro de reclamaciones	Artículos 39.1 y 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor	8,86 UIT
Golf y Country Club de Trujillo	El libro de reclamaciones no se encuentra actualizado	Artículos 150 del Código de Protección y Defensa del Consumidor	Amonestación
Golf y Country Club de Trujillo	No atendió el pedido de gestión del 19 de febrero de 2022	Artículos 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor	1,04 UIT
César Pereira Bazán	Actos de discriminación por no contar con la calidad de socia	Artículos 111 del Código de Protección y Defensa del Consumidor	2,00 UIT

NOVENO: Ordenar al Golf y Country Club de Trujillo y al señor César Pereira Bazán que pague a favor de la señora [REDACTED], el importe de S/ 36,00, correspondiente a la tasa administrativa pagada para la interposición de la denuncia.

Para acreditar el cumplimiento del pago a favor de los denunciante, por concepto de tasa administrativa, el Golf y Country Club de Trujillo y al señor César Pereira Bazán en el plazo no mayor de cinco (5) días hábiles, contados a partir del día siguiente deberán informarlo por escrito dirigido a este órgano resolutorio, en el plazo de cinco (5) días hábiles, computados desde vencido el plazo para cumplir lo ordenado, adjuntando los medios probatorios pertinentes, bajo apercibimiento de imponerse multa coercitiva en caso de incumplimiento, de conformidad con lo establecido en el artículo 118 del Código.

En caso se produzca el incumplimiento del mandato, de la parte denunciante deberá comunicarlo al órgano resolutorio competente, el cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento del pago de costas y costos liquidados conforme a lo



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL
INDECOPI DE LA LIBERTAD



establecido en el numeral 4.11 de dicha Directiva.

DÉCIMO: Disponer la inscripción de Golf y Country Club de Trujillo y al señor César Pereira Bazán 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 119⁴¹ de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Con la intervención de los señores miembros: Eduardo Alonso Pacheco Yépez, Jaime Alberto Malma Jiménez y Tony Daniel Barturen Llanos.

Firmado digitalmente por
EDUARDO ALONSO PACHECO YÉPEZ
Vicepresidente

⁴¹ LEY N° 29751, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 119°.- Registro de infracciones y sanciones

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

La información del registro es de acceso público y gratuito.