



denunció a Golf y Country Club de Trujillo¹ (en adelante, el Club) y al señor [REDACTED] (en adelante, el señor [REDACTED] ante la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de La Libertad (en adelante, la Comisión), por presuntas infracciones a la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), manifestando -entre otros- lo siguiente:

- i) Que, inscribió a sus dos (2) hijos menores de edad en el evento “XXI Copa Internacional de Natación de 2022 Golf y Country Club de Trujillo” (en adelante, el campeonato), el cual se realizó del 17 al 19 de febrero de 2022.
 - ii) Que, el 17 de febrero de 2022, mientras se encontraba en el segundo nivel de las instalaciones del Club junto a otras madres de familia, se les acercó un trabajador para solicitarles el carnet de socias y al no tener dicha calidad, les dijo -de manera arbitraria y grosera- que se retiraran inmediatamente de ese lugar, pues solo era para los padres que eran socios y debían salir del coliseo.
 - iii) Que, en las bases ni en el establecimiento había un aviso que dé cuenta de tal diferenciación.
 - iv) Que, ante dicha situación, se acercó a las oficinas administrativas para solicitar el libro de reclamaciones por el maltrato recibido por no ser socia; y, en ese momento el señor [REDACTED] de manera humillante, despectiva y amenazante- le indicó que no podía acceder al mismo porque solo era una invitada; así como, la amenazó con llamar a la policía para retirarla del lugar, con paralizar todo el evento y le señaló que debía estar agradecida de tener un espacio en el exterior del coliseo, pues podían haberla dejado fuera del recinto.
 - v) Que, ante la insistencia, logró presentar su reclamo.
 - vi) Que, el 19 de febrero de 2022, presentó una solicitud de gestión para que le remitieran los videos de las cámaras de videovigilancia del establecimiento, pero no obtuvo respuesta alguna.
 - vii) Que, el 16 de marzo de 2022, el Club remitió una respuesta a su reclamo, en la cual desconoció la ocurrencia de un acto de intimidación y discriminación en su contra.
 - viii) Que, solicitó que se sancione al Club y se le devuelva el pago de las costas y los costos del procedimiento.
2. Mediante Resolución 00306-2023-CPC-LAL/INDECOPI del 31 de enero de 2023, la Secretaría Técnica de la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de La Libertad (en adelante, la Secretaría Técnica de la Comisión) admitió a trámite la denuncia e imputó -entre otras³- i) Que el Club: a) Habría

¹ Identificada con RUC 20136138007 y con domicilio fiscal ubicado en Avenida Guillermo Ganoza Vargas 850 – Urbanización El Golf, distrito de Víctor Larco Herrera, provincia de Trujillo y departamento de La Libertad, de acuerdo con la información obtenida en: <http://www.sunat.gob.pe>.

² Identificada con DNI [REDACTED]

³ La Secretaría Técnica de la Comisión también imputó contra el Club y el señor [REDACTED] que habrían negado el libro de reclamaciones a la denunciante, el 17 de febrero de 2022, para registrar su reclamo por maltrato, como presuntas infracciones de los artículos 152° y 111° del Código, respectivamente.



discriminado a la denunciante por no contar con la calidad de socia, el 17 de febrero de 2022, al retirarla sin justificación, en forma agresiva y prepotente del segundo piso de las instalaciones; b) Habría tratado en forma discriminatoria a la denunciante, el 17 de febrero de 2022, al solicitar el libro de reclamaciones, pues fue humillada y amenazada por solo ser invitada, alegando que llamaría a la policía y cancelarían el concurso de natación en el que participaban sus dos (2) menores hijos; c) Contaba con un libro de reclamaciones que no cumplía con las características establecidas en la norma; y, d) No habría atendido el pedido de gestión realizado por la denunciante el 19 de febrero de 2022; así como, ii) El señor [REDACTED] habría incurrido en responsabilidad con [REDACTED] culpa inexcusable, al tratar a la denunciante de forma discriminatoria el 17 de febrero de 2022, al solicitar el libro de reclamaciones, pues fue humillada y amenazada por solo ser invitada alegando que llamaría a la policía y cancelarían el concurso de natación, como presuntas infracciones de los artículos 19°, 38°.1, 111° y 150° del Código, respectivamente.

3. Mediante escritos del 2 de marzo de 2023, subsanados el 20 de marzo de 2023, el Club y el señor [REDACTED] de manera independiente, presentaron sus descargos a las imputaciones realizadas en su contra.
4. Mediante Resolución 0787-2023/INDECOPI-LAL del 9 de agosto de 2023⁴, la Comisión emitió -entre otros⁵- el siguiente pronunciamiento:
 - i) Declarar fundada la denuncia contra el Club, al probarse que, el 17 de febrero de 2022, cometió actos de discriminación contra la denunciante por no ser socia, al retirarla sin justificación del establecimiento; sancionándolo con una multa de 8,86 UIT.
 - ii) Declarar fundada la denuncia contra el Club, al probarse que cometió actos humillantes y amenazantes contra la denunciante por solicitar el libro de reclamaciones, argumentando que esta última solo era considerada como invitada y no era socia; sancionándolo con una multa de 8,86 UIT.
 - iii) Declarar fundada la denuncia contra el Club respecto a no tener el libro de reclamaciones actualizados, en virtud del allanamiento formulado; sancionándolo con una amonestación.
 - iv) Declarar fundada la denuncia contra el Club, al probarse que no atendió la solicitud de gestión presentada por la denunciante el 19 de febrero de 2022, sancionándolo con una multa de 1,04 UIT.
 - v) Declarar fundada la denuncia contra el señor [REDACTED] al probarse que

⁴ Por Resolución 001932-2023-CPC-LAL/INDECOPI del 28 de junio de 2023, la Secretaría Técnica de la Comisión trasladó a las partes del Informe Final de Instrucción 000171-2023-CPC-LAL/INDECOPI (en adelante, IFI) emitido el 27 de junio de 2023, para que las mismas formulen sus descargos, siendo que mediante escritos del 9 y 10 de julio de 2023, la señora [REDACTED] Club y el señor [REDACTED] plantearon sus observaciones contra el mencionado informe. Asimismo, el 24 de julio de 2023, el Club y el señor [REDACTED] absolviéron los descargos de la señora [REDACTED] sobre el mencionado informe.

⁵ La Comisión también resolvió declarar infundada la denuncia contra: i) El Club, al no probarse que, el 17 de febrero de 2022, negó a la denunciante -en un primer momento- el libro de reclamaciones; y, ii) El señor [REDACTED] al no probarse que actuó con culpa inexcusable por haberle negado en un primer momento el libro de reclamaciones a la denunciante el 17 de febrero de 2022; puntos que, al no haber sido apelados, se deja constancia que han quedado consentidos.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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



RESOLUCIÓN 2406-2024/SPC-INDECOPI
EXPEDIENTE 0486-2022/CPC-INDECOPI-LAL

- actuó con culpa inexcusable cuando trató de forma discriminatoria a la denunciante, al ser humillada y amenazada por solo ser invitada; sancionándolo con una multa de 2 UIT.
- vi) Condenar al Club y al señor [REDACTED] al pago de las costas del procedimiento a favor de la denunciante.
 - vii) Disponer la inscripción del Club y el señor [REDACTED] en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi (en adelante, RIS).⁶
5. El 19 de setiembre de 2023, el señor [REDACTED] apeló la Resolución 0787-2023/INDECOPI-LAL, expresamente los puntos detallados en los numerales i), ii), iv), v) y vi) del considerando 4 de la presente resolución; así como, en esa misma fecha, el Club apeló la citada resolución, expresamente los extremos contenidos en los numerales i), ii), iv) y vi) del mencionado considerando.⁷
6. El 3 y 4 de julio de 2024, el Club y el señor [REDACTED] respectivamente, presentaron escritos reiterando argumentos presentados durante el procedimiento y en su recurso de apelación.⁸

ANÁLISIS

Cuestiones previas:

i) Sobre la confidencialidad

7. La Directiva 001-2008/TRI-INDECOPI sobre Confidencialidad de la Información en los Procedimientos Seguidos por los Órganos Funcionales del Indecopi⁹, establece que podrá considerarse confidencial la información presentada por las partes o terceros en el marco de un procedimiento seguido ante el Indecopi, cuya divulgación implique una afectación significativa para el titular de la misma o un tercero del que el aportante la hubiere recibido, u otorgue una ventaja significativa para un competidor del aportante de la información; siendo que, incluida en dicha condición, se encuentra la información protegida por la respectiva regulación del secreto bancario,

⁶ Si bien en el punto resolutivo primero de la Resolución 0787-2023/INDECOPI-LAL, se consignó que se declaró fundada la denuncia contra el Club por infracción de los artículos 38°.1 y 19° del Código, "en tanto no cometió actos de discriminación a la denunciante", la Sala Especializada en Protección al Consumidor dispone enmendar, de oficio, tal aspecto, señalando que debió indicarse "en tanto cometió actos de discriminación contra la denunciante". Asimismo, en el punto resolutivo octavo de la mencionada resolución se consignó que la norma infringida era el artículo 39°. 1 del Código; sin embargo, la Sala dispone enmendar, de oficio, tal aspecto, señalando que debió indicarse que el artículo infringido fue el 38°.1 de la citada norma.

⁷ El 15 de marzo de 2024, la señora [REDACTED] absolvió los recursos de apelación presentados por el señor [REDACTED] y el Club, escrito que fue absuelto por el Club y el señor [REDACTED], el 13 y 19 de agosto de 2024, respectivamente.

⁸ El 14 de agosto de 2024, la señora [REDACTED]ales escritos presentados por el señor [REDACTED] y el Club.

⁹ Cuerpo normativo que desarrolla y reglamenta el procedimiento para otorgar un tratamiento confidencial a la información presentada en el marco de los procedimientos que se tramitan ante los órganos funcionales del Indecopi y garantizar la reserva de dicha información.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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



RESOLUCIÓN 2406-2024/SPC-INDECOPI
EXPEDIENTE 0486-2022/CPC-INDECOPI-LAL

tributario, comercial, industrial, empresarial, entre otros^{10 11}.

8. Considerando que en los escritos del 2 y 20 de marzo de 2023, el Club y el señor Pereira brindaron información referida a la Declaración Jurada Anual del Impuesto a la Renta del 2021 -en las fojas 137 a 162, 220 a 245, 314 a 339 y 399 a 424 del Expediente- y las ventas de academias deportivas del 2021 -en las fojas 167, 248, 344 y 427 del Expediente-, ambos documentos pertenecientes al proveedor, la Sala aprecia que tal documentación tiene carácter confidencial, ya que constituye información sensible de la administrada, cuya reserva ha sido reconocida en el artículo 85° del Texto Único Ordenado del Código Tributario¹². Asimismo, se aprecia que la naturaleza de la información impide la elaboración de un “resumen no confidencial”, razón por la que, en virtud de la facultad establecida en el artículo 3.6 de la Directiva 001-2008/TRI-INDECOPI¹³, corresponde declarar la confidencialidad de tal información aportada por los denunciados.
- ii) Sobre la improcedencia de la apelación interpuesta por el Club
9. De acuerdo con lo desarrollado en la Resolución 1267-2023/SPC-INDECOPI del 10 de mayo de 2023¹⁴, los proveedores no pueden apelar, entre otros, aquellos extremos accesorios de la resolución de primera instancia que sean una consecuencia directa del allanamiento que formularon en su oportunidad. De lo contrario, la apelación será improcedente por falta de agravio.
10. En el caso particular, en mérito del allanamiento formulado, la Comisión sancionó al Club con una amonestación y lo condenó al pago de las costas del procedimiento, tal como lo dispone el numeral 3 del artículo 112° del Código¹⁵,

¹⁰ DIRECTIVA 001-2008/TRI-INDECOPI. DIRECTIVA SOBRE CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN EN LOS PROCEDIMIENTOS SEGUIDOS POR LOS ÓRGANOS FUNCIONALES DEL INDECOPI. 2. Información Confidencial. 2.1. Puede declararse confidencial aquella información presentada por las partes o terceros en el marco de un procedimiento seguido ante INDECOPI o aquella información acopiada por el INDECOPI en el curso de sus actividades de supervisión, fiscalización y/o investigación, cuya divulgación implique una afectación significativa para el titular de la misma o un tercero del que el aportante la hubiere recibido, u otorgue una ventaja significativa para un competidor del aportante de la información. Puede también declararse confidencial aquella información que sea considerada reservada o confidencial por Ley. Entre éstas: (...) c) La información protegida por la respectiva regulación del secreto bancario, tributario, comercial, industrial, empresarial, tecnológico y bursátil.

¹¹ En el artículo 3° del título IV de dicho cuerpo normativo, relativo a las disposiciones Generales, se establece sobre la declaración de confidencialidad de la información que la autoridad competente debe evaluar los siguientes factores: a) La pertinencia de la información para la evaluación o resolución de la materia controvertida en el procedimiento; b) Si dicha información ha sido divulgada lícitamente pues sólo podrá declararse confidencial aquella información que se ha mantenido reservada; y, c) La afectación que la divulgación de la información podría causarle a su poseedor, siendo que la carga de la prueba recaerá sobre el potencial afectado.

¹² DECRETO SUPREMO 133-2013-EF, TEXTO ÚNICO ORDENADO DEL CODIGO TRIBUTARIO. Artículo 85.- RESERVA TRIBUTARIA. Tendrá carácter de información reservada, y únicamente podrá ser utilizada por la Administración Tributaria, para sus fines propios, la cuantía y la fuente de las rentas, los gastos, la base imponible o, cualesquiera otros datos relativos a ellos, cuando estén contenidos en las declaraciones e informaciones que obtenga por cualquier medio de los contribuyentes, responsables o terceros, así como la tramitación de las denuncias a que se refiere el Artículo 192. (...).

¹³ DIRECTIVA 001-2008/TRI-INDECOPI. DIRECTIVA SOBRE CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN EN LOS PROCEDIMIENTOS SEGUIDOS POR LOS ÓRGANOS FUNCIONALES DEL INDECOPI. 3.- Declaración de confidencialidad de la información. (...) 3.6. Los órganos resolutivos del INDECOPI se pronunciarán sobre la confidencialidad de la información mediante acto o resolución debidamente motivado, pudiendo declarar la confidencialidad de la información de oficio. (...) (Subrayado agregado).

¹⁴ Es pertinente mencionar que, a la fecha de emisión de la presente resolución, la Resolución 1267-2023/SPC-INDECOPI no ha sido publicada en el Diario Oficial *El Peruano*, por lo que todavía no adquiere la calidad de precedente de observancia obligatoria. Empero, de igual forma, constituye un criterio interpretativo adoptado por esta Sala.

¹⁵ LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 112°.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas. Al graduar la sanción, el órgano resolutivo puede tener en consideración los siguientes criterios: (...) 3. En los procedimientos de oficio promovidos por denuncia de parte, cuando el proveedor reconoce las imputaciones o se allana a las pretensiones del consumidor al



el cual establece que se determinará la responsabilidad del proveedor que se allana, se podrá imponer una amonestación y solo se exonerará de los costos del procedimiento –si se allana antes de vencer el plazo para presentar descargos–, pero no de las costas. De tal forma, el Club tenía pleno conocimiento de que, en virtud de su allanamiento, se le iban a aplicar las consecuencias que derivan de dicha figura, no existiendo agravio alguno que le haya generado la resolución de la Comisión en dichos apartados.

11. Por lo expuesto, corresponde declarar la nulidad de la Resolución 002713-2023-CPC-LAL/INDECOPI del 19 de setiembre de 2023 que concedió la apelación presentada por el Club contra la Resolución 0787-2023/INDECOPI-LAL, en cuyo desarrollo cuestionó los extremos en los que lo sancionó con una amonestación y condenó al pago de las costas del procedimiento; y, en consecuencia, se declara improcedente dicho recurso en tales extremos por falta de agravio, ya que la pretensión que invocó –allanamiento– fue acogida por la Comisión.

iii) Sobre el recurso de apelación del señor [REDACTED]

12. Si bien el denunciado apeló los extremos declarados fundados de la resolución recurrida detallados en los numerales i), ii) y iv) del considerando 4, la Sala considera que corresponde declarar improcedente el referido recurso respecto de los puntos mencionados, el cual se enfocaba en que existió una justificación objetiva y razonable para que la señora [REDACTED] haya sido retirada del segundo piso de la zona de la piscina, pues se trataba de una zona de exclusiva para socios correctamente señalizada, al no advertirse que dicha decisión le haya generado algún tipo de agravio o perjuicio, por cuanto la Comisión determinó la responsabilidad administrativa y sancionó al Club y no al señor [REDACTED]. Por lo que, el denunciado no se encontraba legitimado para cuestionar dicho pronunciamiento en los extremos que declaró fundada la denuncia contra el Club respecto de las conductas descritas en los numerales i), ii) y iv) del considerando 4, debiendo declararse la nulidad parcial de la Resolución 002713-2023-CPC-LAL/INDECOPI del 19 de setiembre de 2023 que concedió el recurso de apelación contra la resolución venida en grado en los aspectos antes mencionados¹⁶; y, en consecuencia, se declara su improcedencia en lo pertinente.

ser notificado con la resolución que inicia el procedimiento, se da por concluido el procedimiento con la resolución de determinación de responsabilidad del proveedor y la imposición de la medida correctiva correspondiente. 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.

¹⁶ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR EL DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 10º.- Causales de nulidad.** Son vicios del acto administrativo, que causan su nulidad de pleno derecho, los siguientes: 1. La contravención a la Constitución, a las leyes o a las normas reglamentarias. **Artículo 217º.- Facultad de contradicción.** 217.1. Conforme a lo señalado en el artículo 120, frente a un acto administrativo que se supone viola, desconoce o lesiona un derecho o interés legítimo, procede su contradicción en la vía administrativa mediante los recursos administrativos señalados en el artículo siguiente, iniciándose el correspondiente procedimiento recursivo. (...)



iv) Sobre los cuestionamientos al pronunciamiento emitido por la Comisión

13. Los denunciados manifestaron que la Comisión repitió lo desarrollado en el Informe Final de Instrucción sin realizar algún análisis sobre el fondo de la controversia.
14. Al respecto, no debe perderse de vista que la labor instructora de la Secretaría Técnica de la Comisión en los procedimientos de parte, como el presente caso, inicia con la emisión de la resolución de imputación de cargos y finaliza con la emisión del informe final de instrucción en el que se plasma la opinión final de dicho órgano. Este informe se erige solo como una propuesta resolutoria, la cual es elaborada sin intervención de la Comisión y que puede ser acogida o desestimada, en parte o en todo, por el órgano resolutorio, al momento de emitir la decisión final.
15. Además, de la revisión de la resolución de Comisión se aprecia que realizó un análisis los argumentos y medios probatorios ofrecidos en el procedimiento, agregando fundamentos propios y distintos a los contenidos en el Informe Final de Instrucción. Siendo que el hecho que los denunciados no se encuentren de acuerdo con la argumentación realizada no implica que exista un vicio que afecte la validez del acto administrativo; por lo que, corresponde desvirtuar los argumentos de apelación presentados por el señor [REDACTED] y el Club en los cuales se enfocaron a exponer principalmente que la resolución apelada era una transcripción del referido informe y no se tomó en cuenta sus argumentos y medios probatorios.

Sobre la falta de atención de solicitud de gestión

16. El artículo 91º del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General¹⁷, (en adelante, el TUO de la LPAG), señala que antes de dar inicio a un procedimiento, las autoridades administrativas deben asegurarse de su propia competencia. En virtud a esto, la Administración se encuentra obligada a revisar, incluso de oficio, los requisitos de procedencia de la denuncia, entre ellos, la existencia de una relación de consumo entre las partes, toda vez que es uno de los presupuestos fundamentales para que el Indecopi pueda analizar el fondo de lo reclamado por el administrado en materia de protección al consumidor.
17. Así, en salvaguarda de los intereses públicos y el Principio de Legalidad, la autoridad administrativa deberá corroborar siempre la concurrencia de los requisitos de procedencia de toda denuncia presentada antes de emitir una resolución sobre el fondo de lo peticionado, máxime si se considera que de acuerdo al artículo 3º del TUO de la LPAG, la competencia es uno de los

¹⁷

DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 91º. - Control de competencia. Recibida la solicitud o la disposición de autoridad superior, según el caso, para iniciar un procedimiento, las autoridades de oficio deben asegurarse de su propia competencia para proseguir con el normal desarrollo del procedimiento, siguiendo los criterios aplicables al caso de la materia, el territorio, el tiempo, el grado o la cuantía.



requisitos de validez de los actos administrativos¹⁸.

18. La determinación del marco jurídico dentro del cual se desarrolla la protección al consumidor es de suma importancia, a fin de determinar el ámbito de aplicación de tales normas y el alcance de la competencia de la autoridad de consumo.
19. El artículo III del Título Preliminar del Código¹⁹ dispone que se protegerá al consumidor que se encuentre directa o indirectamente expuesto o comprendido dentro de una relación de consumo o en una etapa preliminar a esta. Asimismo, también están comprendidas las operaciones a título gratuito cuando tengan un propósito comercial dirigido a motivar o fomentar el consumo.
20. En esa línea, el numeral 5 del artículo IV del Título Preliminar del Código establece que una relación de consumo es aquella por la cual un consumidor adquiere un producto o contrata un servicio con un proveedor a cambio de una contraprestación económica (sin perjuicio de los supuestos contemplados en el artículo III que ha sido aludido en el párrafo precedente).
21. Por su lado, ese mismo artículo define a los proveedores en los siguientes términos:

“Artículo IV.- Definiciones.

Para los efectos del presente Código, se entiende por:

(...)

2. Proveedores

Las personas naturales o jurídicas, de derecho público o privado, que de manera habitual fabrican, elaboran, manipulan, acondicionan, mezclan, envasan, almacenan, preparan, expenden, suministran productos o prestan servicios de cualquier naturaleza a los consumidores. En forma enunciativa y no limitativa se considera proveedores a:

- 1. Distribuidores o comerciantes: Las personas naturales o jurídicas que venden o proveen de otra forma al por mayor, al por menor, productos o servicios destinados finalmente a los consumidores, aun cuando ello no se desarrolle en establecimientos abiertos al público.*
- 2. Productores o fabricantes: Las personas naturales o jurídicas que producen, extraen, industrializan o transforman bienes intermedios o finales para su provisión a los consumidores.*
- 3. Importadores: Las personas naturales o jurídicas que importan productos para su venta o provisión en otra forma en el territorio nacional.*
- 4. Prestadores: Las personas naturales o jurídicas que prestan servicios a los consumidores. (...).”*

¹⁸ DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 3º.- **Requisitos de validez de los actos administrativos.** Son requisitos de validez de los actos administrativos: **Competencia.** - Ser emitido por el órgano facultado en razón de la materia, territorio, grado, tiempo o cuantía, a través de la autoridad regularmente nominada al momento del dictado y en caso de órganos colegiados, cumpliendo los requisitos de sesión, quórum y deliberación indispensables para su emisión. (...)

¹⁹ LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo III.- **Ámbito de aplicación.** 1. El presente Código protege al consumidor, se encuentre directa o indirectamente expuesto o comprendido por una relación de consumo o en una etapa preliminar a ésta. 2. Las disposiciones del presente Código se aplican a las relaciones de consumo que se celebran en el territorio nacional o cuando sus efectos se producen en éste. 3. Están también comprendidas en el presente Código las operaciones a título gratuito cuando tengan un propósito comercial dirigido a motivar o fomentar el consumo.



22. Como puede apreciarse, de la definición de proveedor contenida en el Código y los supuestos contemplados en ella (distribuidores, envasadores, comerciantes, prestadores entre otros); así como, de las demás disposiciones que rigen las relaciones de consumo, puede desprenderse que constituirá proveedor cualquier persona de derecho público o privado siempre y cuando actúe como un agente económico en el mercado. Por ende, si del caso no se desprenden los presupuestos necesarios para la aplicación de las normas de protección al consumidor, la denuncia debe ser declarada de plano improcedente²⁰.
23. La señora ██████ denunció que el Club no brindó respuesta a su solicitud de gestión del 19 de febrero de 2022, mediante la cual solicitó los videos de las cámaras de videovigilancia del establecimiento para probar que recibió un maltrato, conducta que fue declarada fundada por la Comisión, tras considerar que el proveedor no probó que cumplió con atender la misma, ya sea otorgando o denegando el pedido; decisión que fue apelada por el denunciado manifestando que atendió dicha solicitud mediante la Carta del 16 de marzo de 2022 y que no correspondía entregar videos a personal no autorizado o terceros, según lo previsto en el Decreto Legislativo 1218 que regula el uso de cámaras de videovigilancia y la Ley 30120, Ley de apoyo a la seguridad ciudadana con cámaras de vigilancia públicas y privadas, que regulan el uso de cámaras de videovigilancia en bienes de propiedad privada.
24. En este punto, es preciso reiterar que el artículo III del Título Preliminar del Código dispone que se protegerá al consumidor que se encuentre directa o indirectamente expuesto o comprendido dentro de una relación de consumo o en una etapa preliminar a esta. A su vez, la relación de consumo es definida por el Código, en el numeral 5 del artículo IV del Título Preliminar, como aquella *“por la cual un consumidor adquiere o contrata un servicio con un proveedor a cambio de una contraprestación económica”*.
25. En este punto, cabe resaltar que la señora ██████ acudió al Club en calidad de invitada, ya que únicamente accedió al mismo con motivo del campeonato de natación en el que participaron sus hijos y fue organizado por el denunciado.
26. Al respecto, de acuerdo a lo señalado por la señora ██████ durante el procedimiento y de los medios probatorios que obran en el Expediente, se advierte que el haber acudido como invitada al Club derivó en que, mediante Carta del 19 de febrero de 2022, solicite al denunciado que le entregue los videos de las cámaras de videovigilancia que tenía su establecimiento para demostrar ante la autoridad competente el supuesto trato discriminatorio y maltrato que habría sufrido al pedir el libro de reclamaciones.
27. De esa manera, esta Sala advierte que en la interacción que se dio entre la

²⁰ Cabe precisar que ello se aplicará salvo los supuestos excepcionales establecidos en el Código.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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



RESOLUCIÓN 2406-2024/SPC-INDECOPI
EXPEDIENTE 0486-2022/CPC-INDECOPI-LAL

señora [REDACTED] y el Club al presentar tal solicitud no medió un intercambio de bienes o servicios y una contraprestación que motivara el requerimiento efectuado por la denunciante; sino, este se originó por un incidente específico referido a un supuesto maltrato que sufrió la denunciante en su calidad de invitada, fuera un ámbito comercial.

28. Así, resulta razonable concluir que el pedido realizado por la interesada no se encontraba enmarcado en una relación de consumo entablada con el Club, dado que no se sustentó en el desarrollo de una actividad económica en el mercado por parte del denunciado vinculada directamente a la señora [REDACTED] motivo por el cual, no existía la obligación del denunciado de atender la referida solicitud de gestión.
29. Ahora, si bien en la Hoja de Reclamo N° 50 del 17 de febrero de 2022²¹ la denunciante dejó constancia de que realizó consumos en el patio de comidas del Club -hecho que no ha sido negado por el denunciado²²-, lo cierto es que la solicitud de gestión no se presentó en virtud de tal servicio brindado; motivo por el cual, no puede ser considerado como parte del presente análisis.
30. Finalmente, si bien el hecho de no atender una solicitud de gestión supondría inicialmente una infracción cometida por un proveedor realizando una actividad económica en el mercado, lo cierto es que esto no ha existido en el presente caso, ya que la petición de la señora [REDACTED] no se realizó en el marco de una relación de consumo con el Club por algún servicio brindado o uso de algún espacio a cambio de una contraprestación; por lo que, el Club no se encontraba obligado a brindar una respuesta a lo requerido por la denunciante.
31. Por lo expuesto, corresponde revocar la resolución apelada que declaró fundada la denuncia; y, en consecuencia, se declara improcedente la misma en atención a los argumentos antes desarrollados.
32. En ese sentido, se dejan sin efecto la multa impuesta, la condena al pago de las costas del procedimiento; y, la inscripción del Club en el RIS. Asimismo, no cabe emitir pronunciamiento sobre los cuestionamientos efectuados respecto a tales puntos.

Sobre la prohibición de discriminación en el consumo

Marco teórico legal

33. En el ordenamiento jurídico peruano, el derecho a la igualdad ha sido reconocido expresamente en el numeral 2 del artículo 2º de la Constitución

²¹ Ver foja 27 del Expediente.

²² El Club señaló en sus descargos lo siguiente: "El Club no restringió ninguna zona que no fuera ZONA EXCLUSIVA PARA SOCIOS, de tal forma que tal y como lo señala la denunciante en la narración de los hechos que consignó en la HOJA DE RECLAMACIÓN, realizó consumos en el restaurante del Club, patio de comidas, como ella refiere e indica haber recibido la factura electrónica F11-00000265, accediendo a servicios que brinda el Club tanto para asociados como para sus invitados sin distinción". Ver foja 101 del Expediente.



Política del Perú, respecto del cual, en diversa jurisprudencia, el Tribunal Constitucional ha señalado que la igualdad ostenta la doble condición de principio y de derecho subjetivo²³. Ahora, el derecho a la igualdad, al proyectarse a lo largo de todo el ordenamiento legal, se manifiesta como derecho objetivo también en la regulación especial sobre protección al consumidor, siendo que el artículo 1°.1 literal d) del Código establece que los 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 índole²⁴.

34. En este contexto, el artículo 38° del Código establece la cláusula normativa según la cual los proveedores se encuentran prohibidos de establecer discriminación alguna respecto de los solicitantes de los productos y servicios que ofrecen; así como, realizar selección de clientela, excluir a personas o realizar otras prácticas similares, sin que medien causas de seguridad del establecimiento, tranquilidad de sus clientes u otras razones objetivas y justificadas²⁵. Por lo que, de conformidad con dicho marco normativo, la conducta en donde exista un trato desigual que no se encuentre justificado de manera objetiva y razonable, basta para configurar el trato discriminatorio, debiendo imputarse dicha acción del proveedor independientemente de la causa que origine el trato desigual²⁶.
35. Cabe añadir que el artículo 39° de dicho cuerpo normativo²⁷ no realiza ninguna diferenciación en los niveles de gravedad de una práctica discriminatoria; y, por ende, los órganos resolutivos de protección al consumidor, al momento de analizar un trato desigual por parte de los proveedores, deberán ceñirse a las reglas probatorias que permitan verificar la comisión de la conducta infractora²⁸.

²³ 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).

²⁴ **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. (...)

²⁵ **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.

²⁶ Dicho razonamiento no desconoce que existen actos de discriminación en el consumo más graves que otros, al ser posible que se configure un trato desigual que implique un mayor grado de afectación a la dignidad de una persona (por ejemplo, en casos donde la discriminación se origine por temas vinculados a raza, sexo, orientación sexual u otros motivos similares), lo cual debe ser meritudo al momento de graduar la sanción que corresponda imponer al proveedor infractor.

²⁷ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 39°.- Carga de la prueba.** La carga de la prueba sobre la existencia de un trato desigual corresponde al consumidor afectado cuando el procedimiento se inicia por denuncia de este o a la administración cuando se inicia por iniciativa de ella. Para acreditar tal circunstancia, no es necesario que el afectado pertenezca a un grupo determinado. Corresponde al proveedor del producto o servicio acreditar la existencia de una causa objetiva y justificada. Si el proveedor demuestra la existencia de una causa objetiva y razonable, le corresponde a la otra parte probar que esta es en realidad un pretexto o una simulación para incurrir en prácticas discriminatorias. Para estos efectos, es válida la utilización de indicios y otros sucedáneos de los medios probatorios.

²⁸ Respecto a las reglas probatorias determinadas por el legislador peruano para los casos de discriminación en el consumo, el artículo 39° del Código señala la carga de la prueba. Así, en los casos de procedimientos iniciados por una denuncia de parte, corresponderá al consumidor



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 2406-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0486-2022/CPC-INDECOPI-LAL



36. Cabe resaltar que el tipo infractor de discriminación en el consumo no se restringe a supuestos de negativa de contratar, pudiendo comprender también restricciones arbitrarias o interrupciones del servicio verificadas una vez entablada la relación de consumo²⁹.
- i) Sobre haber cometido actos de discriminación contra la denunciante por no ser socia
37. La señora [REDACTED] denunció que, el 17 de febrero de 2022, sufrió un trato discriminatorio por parte del Club por no ser socia, pues fue retirada sin justificación -de forma arbitraria y grosera- del segundo piso del lugar donde se encontraba la piscina.
38. De la revisión de la Resoluciones 000306-2023-CPC-LAL/INDECOPI y 0787-2023/INDECOPI-LAL, se advierte que la conducta señalada en el párrafo precedente se imputó como una presunta infracción de los artículos 38°.1 y 19° del Código; sin embargo, no debió imputarse por el artículo 19° del Código, ya que correspondía que dicha conducta infractora sea analizada únicamente bajo el amparo del artículo 38°.1 del mismo cuerpo normativo, conforme fue realizado por la Comisión en la resolución apelada. Por lo expuesto, corresponde dejar de lado la imputación respecto al artículo 19° del Código y se efectuará el análisis de la presente conducta infractora únicamente bajo el amparo del artículo 38°.1.
39. La Comisión declaró fundada la denuncia contra el Club al considerar que el Club no probó que cumplió con informar a la denunciante sobre cuáles eran las zonas exclusivas para socios en su establecimiento; decisión que fue apelada por el denunciado manifestando -principalmente- que no se consideró que el retiro de la denunciante del segundo piso de la zona de la piscina estaba justificado de manera objetiva y razonable, ya que existían carteles que informaban que dicha área era una zona exclusiva para socios, los cuales siempre estuvieron colocados.
40. De manera previa al análisis, la Sala considera de especial relevancia contextualizar los hechos del caso, debiendo precisar que no resulta ser un hecho controvertido que el 17 de febrero de 2022, la señora [REDACTED] acudió,

afectado demostrar la existencia del trato desigual sin que sea necesario que pertenezca a un grupo determinado. Luego, será el proveedor quien deberá acreditar la existencia de una causa objetiva que justifique razonablemente la práctica cuestionada; y, si se supera este nivel probatorio, el denunciante deberá comprobar ante la autoridad que la causa alegada es un pretexto o una simulación para realizar la práctica discriminatoria.

²⁹ Cfr. la Resolución 665-2006/TDC-INDECOPI del 17 de mayo de 2006, en el procedimiento seguido por el señor Christian Manuel Olivera Fuentes contra Supermercados Peruanos S.A., por impedirle a él y a su pareja realizar muestras de afecto en público al interior del establecimiento de la denunciada, por tratarse de una pareja homosexual. Cfr. Resolución 854-2014/SPC-INDECOPI del 13 de marzo de 2014, en el procedimiento iniciado de oficio por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Norte contra Peruvian Air Line S.A., toda vez que condicionaba el acceso de cinco personas sordomudas a un vuelo a que estuvieran acompañadas por una persona, por considerar que su discapacidad en sí misma constituía un riesgo potencial para el desencadenamiento de cualquier hecho que afectara su seguridad.

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



como invitada, al local del Club por la competencia denominada "XXI Copa Internacional de Natación Golf y Country Club Trujillo" en la que participaron sus dos (2) menores hijos, oportunidad en la que se ubicó en el segundo piso del lugar donde se encontraba la piscina, de donde -posteriormente- fue retirada por el personal del proveedor por no tener la calidad de socia; motivo por el cual, corresponde determinar si dicha conducta se basó en una causa objetiva y justificada o si se incurrió en una práctica discriminatoria.

41. En este punto, cabe indicar que, a pesar de que en la resolución apelada se hizo referencia a que la denunciante fue retirada del establecimiento del Club, de la revisión de los alegatos presentados por ambas partes, no resulta ser un hecho controvertido que la señora [REDACTED] fue retirada solo del segundo piso de la zona de la piscina, más no del establecimiento en general, conforme fue precisado por el proveedor en su recurso de apelación.
42. Conforme a la carga de la prueba anteriormente señalada, en primer lugar, corresponde a la denunciante probar el acto de discriminación. Según el artículo 39° del Código, solo tendrá que demostrarse con suficientes indicios que se ha brindado un trato discriminatorio, para que surja la obligación del proveedor de acreditar que su actuación respondió a circunstancias objetivas y razonables y de ese modo se exonere de responsabilidad.
43. Al respecto, obran en el Expediente la Hoja de Reclamo N° 50 del 17 de febrero de 2022³⁰ presentado por la señora [REDACTED] mediante el cual dejó constancia del trato discriminatorio que recibió por parte del Club al ser retirada del segundo piso de donde se encontraba la piscina, bajo el argumento de que solo podían acceder los miembros del club, a pesar de que en las bases de la competencia no se estableció ninguna restricción; documento que respalda la ocurrencia de los hechos denunciados.
44. Ahora, el Club sostuvo -en sus descargos al Informe Final de Instrucción y en su recurso de apelación³¹- que el trato diferenciado consistente en haber retirado a la denunciante del segundo piso atendió a una causa objetiva y razonable referida a que se trataba de una zona exclusiva para socios.
45. El proveedor también alegó que el espacio asignado para los familiares de los competidores era dentro del Coliseo, en las graderías del primer piso ubicadas a ambos lados de la piscina; y, que el segundo piso, se trataba de una zona exclusiva para socios, la cual se encontraba correctamente señalizada; por lo que, corresponde corroborar si obran medios probatorios que respalden lo alegado por el denunciado.
46. Obra en el Expediente la Carta del 18 de enero de 2022 remitida por el Club a

³⁰ Ver foja 27 del Expediente.

³¹ Ver fojas 92, 493, 689 y 690 del Expediente.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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



RESOLUCIÓN 2406-2024/SPC-INDECOPI
EXPEDIENTE 0486-2022/CPC-INDECOPI-LAL

diversos clubes a nivel nacional e internacional³², a través de la cual los invitó a participar del campeonato de natación y se remitió las bases del evento. Así, de la revisión de las Bases Generales Actualizadas³³, se observa que se consignó que el lugar específico en el que se realizaría la competencia era la piscina semiolímpica temperada del Club y se detalló la información sobre el desarrollo de la misma.

47. Asimismo, obra una fotografía que fue tomada desde el lugar de donde fue retirada la denunciante³⁴, presentada por la señora [REDACTED] en la cual se observa la piscina y las graderías ubicadas en ambos lados de esta, desde las cuales se puede visualizar la piscina; así como, se advierte que en la piscina hay personas nadando en cada carril y público en las graderías de los costados; por lo que, resulta lógico concluir que se trata de la piscina semiolímpica y los espectadores se encontraban presenciando la competencia de natación.
48. De la valoración conjunta de los medios probatorios citados en los párrafos precedentes, se tiene que la competencia de natación se desarrolló únicamente en la piscina semiolímpica; así como, hubo graderías a los costados desde donde se podía visualizar la piscina; con lo cual, resulta razonable concluir que dichos espacios a los laterales de la piscina estaban destinados para los familiares de los competidores.
49. Por otro lado, el Club presentó diversas fotografías³⁵ de distintas áreas de su establecimiento -entre ellas la zona de donde fue retirada la denunciante- que serían exclusivas para los socios, en las cuales, se puede observar la presencia de carteles que contiene el mensaje “Zona exclusiva para socios”, lo cual permite considerar que la denunciada cuenta con espacios debidamente señalizados.
50. Cabe indicar que, la denunciante no ha presentado medios probatorios para desvirtuar la existencia de tales carteles en la zona de donde fue retirada, aun cuando se encontraba en posibilidad de presentar fotografías o grabaciones de video en las que se muestre que dicho espacio no contaba con algún cartel que informe que era una zona exclusiva para socios, dado que -junto a su denuncia- presentó fotografías de otros espacios del Club como medios probatorios³⁶.
51. En ese sentido, las fotografías presentadas por el Club configuran medios probatorios válidos que demuestran que el 17 de febrero de 2022 -fecha en la que ocurrió el hecho denunciado- dichos carteles se encontraban colocados en distintas áreas de su local.

³² Ver foja 11 del Expediente.

³³ Ver fojas 12 a 16 del Expediente.

³⁴ Ver foja 20 del Expediente.

³⁵ Ver fojas 93, 94, 96, 97 y 132 a 136 del Expediente.

³⁶ Ver fojas 23 a 29, 736, 737 del Expediente.



52. En este punto, resulta importante señalar que, tratándose de denuncias de parte, el principio de la carga de la prueba asigna, según la teoría general del proceso, la responsabilidad de probar los hechos a quien los alega, en el presente caso, a la denunciante. Asimismo, el artículo 173° del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo 004-2019JUS³⁷ (en adelante, TUO de la LPAG), señala que la carga de la prueba recae sobre los administrados³⁸, lo cual guarda relación con lo establecido por el artículo 196° del Código Procesal Civil, aplicado de manera supletoria al presente procedimiento³⁹, y según el cual quien alega un hecho asume la carga de probarlo⁴⁰, siendo que, en el presente caso, lo afirmado por la denunciante únicamente constituye una declaración de parte que no se ha encontrado respaldada con medios de prueba idóneos que hayan sido incorporados al Expediente; por lo que, cabe amparar lo expuesto por el proveedor referente a que los carteles que informaban que era una zona exclusiva para socios siempre estuvieron colocados y bastaba leerlos para entender la indicación, conforme fue probado a través de las fotografías que presentó como medios probatorios, las cuales fueron tomados como falsos solo por no tener una fecha, a pesar de que la denunciante no presentó alguna prueba para desvirtuarlos.
53. De acuerdo con lo desarrollado en los párrafos precedentes, se tiene que el Club ha cumplido con presentar medios probatorios que dan cuenta de que la zona de donde fue retirada la denunciante contaba con carteles de señalización, mediante los cuales se informó que se trataba de una zona exclusiva para socios; así como, también se probó que existían espacios destinados para las personas que acudieron al campeonato de natación -graderías a los costados de la piscina semiolímpica-; por lo que, resultaba razonable esperar que la denunciante conociera que el segundo piso de la piscina era un área exclusiva para los socios del Club.
54. En esa misma línea, dado que se trataba de un club privado, era esperable que la denunciante supiera que existían restricciones para el acceso a los diversos ambientes y no todos eran de libre ingreso para todo el público; además, considerando que la señora [REDACTED] accedió al Club como invitada únicamente en virtud del campeonato de natación en el que participaron sus menores hijos, y que este se desarrolló específicamente en la piscina semiolímpica temperada del Club -según lo informado en las bases del referido evento-, se podía entender que la interesada tenía conocimiento de

³⁷ TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 217°. - **Facultad de contradicción.** 217.1 Conforme a lo señalado en el Artículo 118, frente a un acto administrativo que se supone viola, desconoce o lesiona un derecho o interés legítimo, procede su contradicción en la vía administrativa mediante los recursos administrativos señalados en el artículo siguiente, iniciándose el correspondiente procedimiento recursivo.

³⁸ TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, aprobado por el DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. (...) 173.2 Corresponde a los administrados aportar pruebas mediante la presentación de documentos e informes, proponer pericias, testimonios, inspecciones y demás diligencias permitidas, o aducir alegaciones.

³⁹ CÓDIGO PROCESAL CIVIL. Disposiciones Complementarias. Disposiciones Finales. Primera. Las disposiciones de este Código se aplican supletoriamente a los demás ordenamientos procesales, siempre que sean compatibles con su naturaleza.

⁴⁰ CÓDIGO PROCESAL CIVIL. Artículo 196°. **Carga de la prueba.** Salvo disposición legal diferente, la carga de probar corresponde a quien afirma hechos que configuran su pretensión, o a quien los contradice alegando nuevos hechos.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 2406-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0486-2022/CPC-INDECOPI-LAL



que no podía ingresar al segundo piso de la zona de la piscina.

55. En atención a lo mencionado, para aludir a una causa objetiva y razonable que justifique un trato diferenciado, esta debe haber sido correctamente informada a los consumidores, caso contrario, se trataría de una decisión arbitraria que no cuenta con un sustento válido preexistente. Así, dado que se probó que existía una señalización sobre el uso exclusivo de los socios del área en cuestión, era posible oponer a la denunciante una restricción de la cual tuvo conocimiento, motivo por el cual, debió actuar como una consumidora diligente al tener a la vista los carteles con la referida información y no ingresar a la zona en cuestión. En ese sentido, cabe amparar lo alegado por el Club en su apelación respecto a que no incurrió en un acto arbitrario, pues los carteles siempre estaban colocados y no se cambiaban ante circunstancias especiales -como una competencia de natación, siendo que la denunciante estuvo informada sobre la restricción, pero no actuó con diligencia.
56. En este punto, resulta importante resaltar que el Club tiene la facultad para establecer las zonas que sean de uso exclusivo de sus miembros asociados como parte de los beneficios de contar con una membresía; sin embargo, estas restricciones tienen que ser debidamente informadas a todos los usuarios para evitar caer en prácticas que puedan afectar a sus usuarios, como ocurrió en el presente caso, sobre todo teniendo en cuenta que -conforme ha sido señalado por el denunciado durante el procedimiento- suele admitir a personas no asociadas; así como, organizar actividades deportivas como parte de sus actividades regulares, en las cuales participan personas externas.
57. Ahora, en relación con los argumentos de apelación del Club referidos a que la Comisión consideró de manera errónea que el trato discriminatorio se configuró en comparación al trato que recibieron los demás invitados, cabe mencionar que -en línea con lo alegado por el denunciado- no se probó que la señora [REDACTED] haya recibido un trato diferenciado por no tener la condición de socia, dado que no se ha corroborado que se haya permitido a otros invitados permanecer en el segundo piso de la zona de la piscina, el cual era un espacio exclusivo para socios.
58. De esa manera, la Sala concluye que el Club retiró del segundo piso de la zona de la piscina a la señora [REDACTED] únicamente por no ser socia, la cual era una causa objetiva y razonable debidamente probada, lo cual no configura un acto de discriminación.
59. Finalmente, respecto al argumento de apelación del Club referido a que este caso era uno muy especial, ya que la señora [REDACTED] es una persona instruida en el ámbito legal, conocedora de la actividad regulatoria que realiza el Indecopi, ya que es familiar de un funcionario de la entidad, la Sala considera conveniente señalar que todas las personas tienen el derecho a interponer denuncias ante la autoridad competente para evidenciar la comisión de



conductas infractoras por parte de los proveedores, independientemente de si cuentan con un nivel de instrucción y conocimientos legales y sobre la materia; pues, considerar lo contrario, implicaría una limitación a los derechos de ciertos consumidores a obtener una tutela efectiva ante la vulneración de sus derechos. En ese sentido, no corresponde amparar lo argumentado por el Club al respecto.

60. Por lo expuesto, se probó que el motivo por el cual se retiró a la señora [REDACTED] del segundo piso de la zona de la piscina atendió directamente a una causa objetiva y justificada, ya que era una invitada y no socia del Club, y teniendo en cuenta que existía un cartel que informaba sobre la restricción de acceso a dicha área solo para socios, se concluye que no se incurrió en un acto de discriminación contra la denunciante; por lo que, corresponde revocar la resolución apelada que halló responsable al Club en el presente extremo.
61. Finalmente, dado que se ha revocado la resolución apelada y se ha declarado infundada la denuncia contra el Club, corresponde dejar sin efecto la sanción impuesta, la condena al pago de las costas del procedimiento; así como, la inscripción del denunciado en el RIS; en ese sentido, no cabe emitir pronunciamiento sobre los cuestionamientos efectuados respecto a tales puntos.
- ii) Sobre haber cometido actos de discriminación contra la denunciante al solicitar el libro de reclamaciones
62. La señora [REDACTED] denunció que, el 17 de febrero de 2022, recibió un maltrato verbal y humillante por parte del Club al momento de solicitar el libro de reclamaciones, ya que se dirigieron a ella de forma déspota e intimidatoria por solo ser invitada, indicándole que llamarían a la policía y cancelarían la competencia de natación; conducta que fue imputada al Club como una presunta infracción de los artículos 38°.1 y 19° del Código por haber tratado de forma discriminatoria a la denunciante en dicho momento. Dado que la denunciante no ha cuestionado el sentido de la imputación durante el procedimiento, corresponde dejar de lado la imputación respecto al artículo 19° del Código (idoneidad) y se efectuará el análisis de la presente conducta infractora únicamente bajo el amparo del artículo 38°.1 (discriminación).
63. La Comisión declaró fundada la denuncia al considerar que se probó que el denunciado efectuó un trato indebido y diferenciado, ya que la denunciante fue humillada y amenazada al increparle, en un tono alterado y amenazante, frases como “solo es una invitada”, “no ha pagado ni un sol” y “usted no puede interponer su queja acá”; decisión apelada por el Club manifestando que no se analizaron los hechos, solo se asumió las alegaciones de la denunciante, no le negó el libro de reclamaciones porque era invitada, solo debía analizarse la conversación sostenida directamente con la denunciante; y, debía aplicarse la misma conclusión -infundado- a la que se llegó en el extremo referido a la falta



de entrega del libro de reclamaciones.

64. De manera previa, es importante señalar que la conducta denunciada se encuentra estrictamente referida al trato que recibió la señora [REDACTED] por parte del Club al solicitar el libro de reclamaciones, mas no a si el denunciado se negó a entregárselo por ser invitada, según ha sido alegado por el Club en su apelación al manifestar que entregó el libro de reclamaciones desde el primer momento.
65. Cabe precisar que, no resulta ser un hecho controvertido que, el 17 de febrero de 2022, la señora [REDACTED] acudió, como invitada, al local del Club por la competencia denominada "XXI Copa Internacional de Natación Golf y Country Club Trujillo" en la que participaron sus dos (2) menores hijos, oportunidad en la que se acercó a la oficina de administración del Club para presentar un reclamo y sostuvo una conversación con el director de natación -el señor [REDACTED]; motivo por el cual, corresponde determinar si en dicho momento el denunciado efectuó un trato discriminatorio.
66. Al respecto, obra en el Expediente la grabación de audio⁴¹, presentada por la denunciante, de cuya revisión es posible advertir que el interlocutor que participa en la conversación se mostró alterado ante lo que la denunciante le intentaba comunicar, mencionando que era una invitada en un club privado, que solo estaba ahí por una gestión que se hizo y que debería estar en la calle. Asimismo, la señora [REDACTED] en todo momento pide ser escuchada y resalta que el señor [REDACTED] se estaba comportando de manera grosera con ella. Finalmente, se escucha que el representante del Club pide que llamen a un policía porque la denunciante no quería identificarse, ante lo cual la señora [REDACTED] lo hace.
67. Cabe precisar que, para el análisis, únicamente se ha tomado en cuenta el diálogo que sostuvo el representante del Club directamente con la denunciante, sin considerar la conversación que tuvo por teléfono con otra persona, ya que no se estuvo dirigiendo a la señora Meca en dicho momento; lo cual concuerda con lo señalado por el Club en su recurso de apelación referido a que solo correspondía analizar la conversación sostenida directamente con la interesada.
68. Así, si bien en la grabación de audio se escucha que el representante del Club -el señor [REDACTED]- utiliza un tono alterado al expresarse, de ninguna manera la entonación que usa una persona podría traducirse automáticamente en un acto discriminatorio, sobre todo teniendo en cuenta que no se aprecian elementos adicionales que acrediten el cuestionado trato.
69. Por otro lado, contrariamente a lo señalado por la Comisión sobre que el supuesto trato diferente brindado a la denunciante fue respecto a las demás personas invitadas al campeonato deportivo y además al momento de

⁴¹ Contenido en el CD que obra en foja 19 del Expediente.
M-SPC-13/1B



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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



RESOLUCIÓN 2406-2024/SPC-INDECOPI
EXPEDIENTE 0486-2022/CPC-INDECOPI-LAL

interponer el reclamo, no obra medio probatorio alguno que dé cuenta de lo mencionado en la resolución apelada; por lo que, no resulta posible arribar a dicha conclusión.

70. En ese sentido, considerando que no se ha probado que el Club efectuó actos de discriminación contra la señora [REDACTED] al solicitar el libro de reclamaciones, corresponde revocar la resolución apelada; y, en consecuencia, declarar infundada la misma en este extremo.
71. Finalmente, dado que se ha revocado la resolución apelada y se ha declarado infundada la denuncia contra el Club en este punto, corresponde dejar sin efecto la sanción impuesta, la condena al pago de las costas del procedimiento; así como, la inscripción del denunciado en el RIS; en ese sentido, no cabe emitir pronunciamiento sobre los cuestionamientos efectuados respecto a tales puntos.

Sobre la presunta responsabilidad del señor Pereira

72. El artículo 111° del Código establece 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 administrativa⁴².
73. De acuerdo con el referido artículo, 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.⁴³
74. En la medida que el extremo referido a la presunta responsabilidad del Club por haber tratado de forma discriminatoria a la señora [REDACTED] el 17 de febrero de 2022, al solicitar el libro de reclamaciones, pues fue humillada y amenazada por solo ser invitada, ha sido declarado infundado en esta instancia, no existe

⁴² 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.

⁴³ La participación de las personas que ejercen la dirección, administración o representación del proveedor puede realizarse en dos (2) modalidades: mediante una acción concreta o a través de una omisión. Asimismo, ambas modalidades requieren que se evalúe si se realizó dicha participación con el componente de dolo o culpa inexcusable.

Acerca de dichos criterios de imputación subjetiva, el Código Civil diferencia las figuras del dolo y de la culpa por la existencia de intencionalidad en el incumplimiento de las obligaciones asumidas. 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 inexcusable⁴³ dicho elemento de intencionalidad no se presenta

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

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



motivo alguno para sancionar al señor [REDACTED] por la presunta infracción del artículo 111° del Código, relacionadas con el hecho aludido.

75. En ese sentido, corresponde revocar la resolución apelada que declaró fundada la denuncia contra el señor [REDACTED] y, en consecuencia, declarar infundada la misma por presuntamente haber tratado de forma discriminatoria a la señora [REDACTED] el 17 de febrero de 2022, al solicitar el libro de reclamaciones.
76. Finalmente, dado que se ha revocado la resolución apelada y se ha declarado infundada la denuncia contra el señor [REDACTED] en este punto, corresponde dejar sin efecto la sanción impuesta, la condena al pago de las costas del procedimiento; así como, la inscripción del denunciado en el RIS. En ese sentido, no cabe emitir pronunciamiento sobre los cuestionamientos efectuados respecto a tales puntos.

Cuestión final

77. De la revisión de la resolución apelada se advierte que la Comisión valoró todos los medios probatorios presentados por las partes que resultaban pertinentes para analizar la responsabilidad del Club y el señor [REDACTED] por los hechos denunciados, los cuales sustentaron las conclusiones a las que arribó; así como, se tomó en cuenta los argumentos expuestos en los escritos presentados durante la tramitación del Expediente, siendo que el hecho que los denunciados no se encuentren de acuerdo con la argumentación realizada no implica que exista un sesgo de confirmación en el desarrollo de los fundamentos ni contenía vicios de motivación, con lo cual queda desvirtuado los argumentos de apelación de los denunciados al respecto.

RESUELVE:

PRIMERO: Declarar la confidencialidad de la documentación proporcionada por Golf y Country Club de Trujillo y el señor [REDACTED] -esto es, las Declaración Jurada Anual del Impuesto a la Renta del 201 y ventas de academias deportivas del 2021-, ya que constituyen información sensible, cuya reserva ha sido reconocida en el artículo 85° del Código Tributario.

SEGUNDO: Declarar la nulidad parcial de la Resolución 002713-2023-CPC-LAL/INDECOPI del 19 de setiembre de 2023 que concedió la apelación presentada por Golf y Country Club de Trujillo contra la Resolución 0787-2023/INDECOPI-LAL del 9 de agosto de 2023, en los extremos que sancionó con una amonestación y lo condenó al pago de las costas del procedimiento; y, en consecuencia, se declara improcedente dicho recurso por falta de agravio, ya que la pretensión que invocó –allanamiento– fue acogida por la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de La Libertad.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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



RESOLUCIÓN 2406-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0486-2022/CPC-INDECOPI-LAL

TERCERO: Revocar la Resolución 0787-2023/INDECOPI-LAL que declaró fundada la denuncia contra Golf y Country Club de Trujillo; y, en consecuencia, declarar la misma: i) Infundada: a) Al probarse que retiró a la denunciante del segundo piso de la zona de la piscina, debido a una causa objetiva y justificada, pues no era socia del Club y existía un cartel que informaba sobre la restricción de acceso a dicha área solo para socios; y b) Al no probarse que efectuó actos de discriminación contra la denunciante al solicitar el libro de reclamaciones; así como, iii) Improcedente, ya que la solicitud de gestión de la denunciante no se produjo en el marco de una relación de consumo configurada con el denunciado.

CUARTO: Revocar la Resolución 0787-2023/INDECOPI-LAL que declaró fundada la denuncia contra el señor [REDACTED] y, en consecuencia, declarar la misma infundada, al no haberse determinado la responsabilidad de Golf y Country Club de Trujillo por haber tratado de forma discriminatoria a la denunciante al solicitar el libro de reclamaciones el 17 de febrero de 2022, de allí que dicho administrado tampoco era responsable.

QUINTO: Dejar sin efecto la Resolución 0787-2023/INDECOPI-LAL que sancionó a: i) Golf y Country Club de Trujillo, con tres (3) multas de 1,04 UIT, 8,86 UIT y 8,86 UIT por infracción de los artículos 19° y 38° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, respectivamente; y, al señor [REDACTED] con una multa de 2 UIT por infracción del artículo 111° del referido cuerpo normativo.

SEXTO: Dejar sin efecto la Resolución 0787-2023/INDECOPI-LAL que ordenó como medida correctiva reparadora Golf y Country Club de Trujillo que, en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con brindar respuesta a la solicitud de gestión presentada por la señora [REDACTED] el 19 de febrero de 2022.

SÉTIMO: Dejar sin efecto la Resolución 0787-2023/INDECOPI-LAL, que condenó a Golf y Country Club de Trujillo y al señor [REDACTED] al pago de las costas del procedimiento a favor de la denunciante.

OCTAVO: Dejar sin efecto la Resolución 0787-2023/INDECOPI-LAL, que dispuso la inscripción de Golf y Country Club de Trujillo y del señor [REDACTED] en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

Con la intervención de los señores vocales Hernando Montoya Alberti, Camilo Nicanor Carrillo Gómez, Julio Baltazar Durand Carrión y José Abraham Tavera Colugna.



Firmado digitalmente por MONTOYA
ALBERTI Hernando FAU
20133940533 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 13.09.2024 16:20:28 -05:00

HERNANDO MONTOYA ALBERTI
Presidente

M-SPC-13/1B

21/21