



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 2782-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0083-2022/CPC-INDECOPI-LOR

PROCEDENCIA : COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI
DE LORETO
PROCEDIMIENTO : DE PARTE
DENUNCIANTE : L.E.P.G.A.
DENUNCIADA : LE BATEAU IVRE S.A.C.
MATERIA : DISCRIMINACIÓN
ACTIVIDAD : ACTIVIDADES DE RESTAURANTES Y DE SERVICIO
MÓVIL DE COMIDAS

SUMILLA: *Se confirma la resolución apelada que declaró fundada la denuncia contra Le Bateau Ivre S.A.C., al probarse que no le brindó atención al denunciante en su establecimiento ubicado en "XXXX, distrito de Iquitos, provincia de Maynas y departamento de Loreto", durante julio y agosto de 2022, sin que exista una causa objetiva y razonable para tal proceder, lo cual configuraba un acto de discriminación.*

SANCION: 33,26 UIT

Lima, 14 de octubre de 2024

ANTECEDENTES

1. Mediante escrito del 10 de agosto de 2022, subsanado el 22 de setiembre de 2022, el señor L.E.P.G.A. (en adelante, el señor P.G.) denunció a Le Bateau Ivre S.A.C.¹ (en adelante, Le Bateau Ivre), por presuntas infracciones de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), manifestando lo siguiente:
 - i) Que, desde el mes de marzo del 2021, al pretender realizar consumos en el establecimiento de la proveedora ubicado en "XXXX, distrito de Iquitos, provincia de Maynas y departamento de Loreto", estuvo siendo víctima de actos como indiferencia, exclusión del acceso a los servicios brindados en su local, atención, gritos, humillaciones, agresiones físicas, verbales y emocionales por parte de personal de la proveedora.
 - ii) Que, a pesar de que en varias ocasiones solicitó al personal que le explique las razones por las que no lo atendían cada vez que acudía a sus instalaciones, se negaban a hacerlo y a brindarle el motivo de dicho actuar; siendo que en una ocasión le respondieron que el dueño dio dicha orden.
 - iii) Que, el 8 de julio de 2022, formuló ante el Indecopi el Reclamo 517-2022-SAL-LOR/R, en atención a lo cual, mediante escrito del 20 de julio de 2022, la proveedora comunicó que se reservaba el derecho de admisión del señor P.G. a su local comercial, hasta que fuera resuelto el reclamo.

¹ Identificada con RUC 20603159170 y con domicilio fiscal ubicado en XXXX, distrito de Iquitos, provincia de Maynas y departamento de Loreto, de acuerdo con la información obtenida en: <http://www.sunat.gob.pe>.



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 2782-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0083-2022/CPC-INDECOPI-LOR

- iv) Que, cuando acudió al establecimiento de la denunciada, luego de la interposición de su reclamo ante el Indecopi, la gerenta de la denunciada indicó que no sería atendido, por haber puesto en conocimiento de la Autoridad Administrativa tal situación.
 - v) Que, aportó un video del 4 de agosto de 2022, que daba cuenta de la exclusión sufrida en el establecimiento de la proveedora sin justificación alguna.
 - vi) Que, incluso, fue víctima de actos de violencia en el mencionado local el 16 de setiembre de 2022, de parte de una persona que estaba directamente vinculada con la proveedora.
 - vii) Que, solicitó como medida correctiva que cesen los actos discriminatorios y se le permita el ingreso y atención en el establecimiento de la denunciada.
2. Mediante Resolución 2 del 19 de octubre de 2022, la Secretaría Técnica de la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Loreto (en adelante, la Secretaría Técnica de la Comisión) admitió a trámite la denuncia e imputó a Le Bateau Ivre haber ejercido un trato discriminatorio en perjuicio del interesado, por cuanto lo excluyó del acceso a los servicios brindados en su local sin que medien causas de seguridad; así como, haber emitido adjetivos calificativos y actos de agresión física en contra del referido consumidor, como presunta infracción de los artículos 38°.1 y 38°.2 del Código.
3. El 8 de noviembre de 2022, Le Bateau Ivre presentó sus descargos, adjuntando 3 videos del 14 de setiembre de 2022 como medios probatorios, siendo que, por escrito del 14 de diciembre de 2022, reiterado el 6 de marzo de 2023, el denunciante absolvió tales alegatos de defensa, aportando -entre otros- 6 videos y copia de un documento denominado "*Solicitud de otorgamiento de garantías personales*" del 15 de setiembre de 2022, planteado contra el señor S.R.W., en su calidad de cliente frecuente del local, así como amigo del dueño del establecimiento, por agresión física, maltrato psicológico y hostigamiento.
4. El 7 de febrero de 2023, Le Bateau Ivre presentó un escrito, a través del cual insistió en sus argumentos de defensa, precisando que su personal fue afectado por la presencia y proceder del denunciante, quien perturbaba la seguridad de su local y tranquilidad de sus clientes, añadiendo que se concedieron garantías personales a favor de su administrador, el señor M.C.P.P. (en adelante, el señor P.), en contra del denunciante.
5. Por Resolución 5 del 10 de febrero de 2023, la Secretaría Técnica de la Comisión citó a las partes del procedimiento a una diligencia de actuación de pruebas el 3 de marzo de 2023, oportunidad en la que se reprodujeron y transcribieron los 2 videos presentados por el interesado en su denuncia y los



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 2782-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0083-2022/CPC-INDECOPI-LOR

3 videos presentados por la proveedora en su escrito de descargos².

6. Por Resolución 6 del 21 de febrero de 2023, la Secretaría Técnica de la Comisión requirió al Ministerio del Interior Sub-Prefectura – Iquitos que cumpla con presentar el informe del estado de la solicitud de garantías personales solicitadas por D.K.F.C. -gerenta general de la denunciada- contra el denunciante, tramitado bajo el Expediente 129-2022. Cabe mencionar que dicho requerimiento fue trasladado mediante Carta 53-2023/COMISION-INDECOPI-LOR del 23 de febrero de 2023, recibida por la Sub-Prefectura de Iquitos el 28 de febrero de 2022; y, reiterado mediante Carta 107-2023/COMISIÓN-INDECOPI-LOR del 16 de marzo de 2023, recibida el 20 de marzo de 2023.
7. El referido requerimiento fue atendido por la Prefectura Regional de Loreto el 21 de marzo de 2023, mediante Oficio 027-2023-DGIN-IN-VOI-PREFE-LORE de la misma fecha, a través del cual se remitió la Resolución de Garantías Personales Resolución Sub-Prefectural 109-2022-IN-VOI-DGIN-PREFEC-LORE-SUBPRE-IQUITOS./S.P.D.I. del 19 de diciembre de 2022.
8. Mediante la Resolución 7 del 13 de marzo de 2023, la Secretaría Técnica de la Comisión citó a las partes del procedimiento a una diligencia de actuación de pruebas del 2 de mayo de 2023, oportunidad en la que se reprodujeron y transcribieron los 6 videos presentados por el señor P.G. en su escrito del 14 de diciembre de 2022 y 6 de marzo de 2023³.
9. Por Resolución 0124-2023/INDECOPI-LOR del 14 de junio de 2023⁴⁵, la Comisión declaró -entre otro⁶- fundada la denuncia contra Le Bateau Ivre, al probarse que incurrió en un acto de discriminación al excluir al denunciante del acceso a sus servicios sin que medien causas de seguridad de su establecimiento; sancionándola con una multa de 41,57 UIT, condenándola al pago de las costas y los costos del procedimiento a favor del denunciante y disponiendo su inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi (en adelante, RIS). Asimismo, se denegó la medida correctiva

² Ver Acta de Reproducción de Video del 3 de marzo de 2023 en fojas 151 a 158 del Expediente.

³ Mediante Resolución 8 del 16 de marzo de 2023, la Secretaría Técnica de la Comisión suspendió el procedimiento a fin de que se lleve a cabo la audiencia virtual de actuación de pruebas.

⁴ Por Resolución 10 del 23 de mayo de 2023, la Secretaría Técnica de la Comisión trasladó a las partes el Informe Final de Instrucción 014-2023/INDECOPI-LOR (en adelante, IFI) emitido el 15 de mayo de 2023, para que las mismas formulen sus descargos, siendo que mediante escritos del 30 y 31 de mayo de 2023, las partes del procedimiento plantearon sus observaciones contra el mencionado informe.

⁵ El 6 de junio de 2023, la proveedora solicitó el uso de la palabra, siendo que, mediante Resolución 13 de la misma fecha, se programó una audiencia de informe oral que se realizó el 14 de junio de 2023, la cual fue grabada y obra en un disco compacto a foja 315 del Expediente.

⁶ La Comisión también declaró infundada la denuncia contra de Le Bateau Ivre, al no haberse comprobado que profirió adjetivos calificativos y actos de agresión física contra el denunciante, punto que -al no haber sido apelado- se deja constancia que ha quedado consentido.



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 2782-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0083-2022/CPC-INDECOPI-LOR

solicitada por el denunciante⁷ y se ordenaron a Le Bateau Ivre medidas correctivas complementarias⁸.

10. El 13 de julio de 2023, Le Bateau Ivre apeló la Resolución 0124-2023/INDECOPI-LOR, manifestando lo siguiente:

- i) Que, brindaba el servicio de restaurante desde hace 5 años sin tener alguna sanción por discriminación; así como, tampoco registraba antecedentes en el RIS.
- ii) Que, la Comisión no valoró e interpretó conforme a ley sus argumentos y medios probatorios presentados el 8 de noviembre de 2022 y 30 de mayo de 2023.
- iii) Que, a pesar de que el denunciante fue exhortado a guardar respeto a sí mismo y a los demás, acudió al establecimiento con su cuestionada y reiterada conducta, alterando la tranquilidad y seguridad de su personal y clientes; motivo por el cual, se vio en la necesidad de ejercer la reserva del derecho de admisión a su local.
- iv) Que, la proveedora era la agraviada, junto a sus trabajadores y clientes, por la presencia y proceder irracional del denunciante.
- v) Que, existían razones objetivas y justificadas de la práctica de selección por razones de seguridad de su establecimiento y tranquilidad de sus clientes, siendo que incluso el denunciante llegó a agredirse mutuamente con otro usuario.
- vi) Que, no se encontraba de acuerdo con la sanción impuesta, pues carecía de fundamentación, considerando que no tenía antecedentes por la misma conducta y que no se probó indubitablemente la comisión de un acto de discriminación.
- vii) Que, la Comisión no consideró los eximentes de responsabilidad referidos al caso fortuito o fuerza mayor; y, a obrar en cumplimiento de un deber legal o ejercicio legítimo del derecho de defensa.⁹

⁷ Mediante escrito del 3 de julio de 2023, el señor P.G. mencionó que la Comisión no se pronunció sobre la medida correctiva que solicitó referida a que le permitan el ingreso y atención a las instalaciones de la proveedora; motivo por el cual, por Resolución 138-2023/INDECOPI-LOR del 12 de julio de 2023, la Comisión resolvió integrar a la Resolución 0124-2023/INDECOPI-LOR que se denegó dicho pedido del interesado.

⁸ Consistentes en lo siguiente:

- i) En el plazo máximo de sesenta (60) días contados desde el día siguiente de la recepción de la notificación de la citada resolución, la proveedora debe cumplir con brindar una capacitación sobre prevención de discriminación en el consumo a todos sus trabajadores que: a) Tengan contacto directo con clientes por cualquier canal de atención; y, b) Debido a sus labores puedan verse involucrados en una práctica comercial como la sancionada. La referida capacitación deberá reflejar el involucramiento de los principales directivos de la empresa (directores, gerentes, jefes o rangos similares dentro de la estructura de la denunciada) y contar con mecanismos de registro de asistentes, así como de evaluación de los contenidos impartidos. Finalmente, dicha capacitación deberá ser impartida por un tercero debidamente capacitado en temas de discriminación (por ejemplo, una institución especializada en derechos humanos), que deberá estructurar los contenidos a impartir en materia de discriminación en general.
- ii) En el plazo máximo de quince (15) días hábiles, contados desde el día siguiente de la notificación de la citada resolución, la proveedora debe cumplir con colocar de forma permanente un cartel al interior y exterior de su establecimiento abierto al público, en un lugar visible y fácilmente accesible, con el siguiente mensaje: *"Este establecimiento está prohibido de discriminar a cualquier consumidor por motivos de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica, discapacidad, orientación sexual, identidad de género, edad o cualquier otra índole, pues ello constituye una infracción a la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. Si una persona advierte que este establecimiento incumple dicha prohibición, tiene derecho a formular el reclamo correspondiente, así como a denunciar este hecho ante el Indecopi"*. Se precisa que el cartel deberá tener un tamaño mínimo de una hoja A4 y cada una de las letras del mensaje deberán tener un tamaño mínimo de 0.5 x 0.5 centímetros.

⁹ Dicho recurso fue absuelto por el denunciante mediante escrito del 6 de mayo de 2024



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 2782-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0083-2022/CPC-INDECOPI-LOR

11. El 17 de agosto de 2023, el señor P.G. apeló la denegatoria de la medida correctiva de la Resolución 0124-2023/INDECOPI-LOR, manifestando lo siguiente:
- i) Que, el medio empleado para dejar constancia de lo ocurrido fueron las grabaciones; sin embargo, en el considerando 50 de la resolución apelada se denegó su pedido, consistente en que se le permita el ingreso y atención al establecimiento de la proveedora.
 - ii) Que, no se probó que presentó conductas que alteraban la tranquilidad de los clientes al interior del establecimiento, pues lo videos que presentó la denunciada correspondían a una reacción que cualquier persona puede tener si intentaban hacerle algún daño o amedrentarlo.
 - iii) Que, los videos que presentó fueron grabados únicamente con el fin de recolectar medios de prueba sin intención de mostrar a los comensales.

ANÁLISIS

Sobre la prohibición de discriminación en el consumo

Marco teórico legal

12. En el ordenamiento jurídico peruano, el derecho a la igualdad ha sido reconocido expresamente en el numeral 2 del artículo 2º de la Constitución Política del Perú, respecto del cual, en diversa jurisprudencia, el Tribunal Constitucional ha señalado que la igualdad ostenta la doble condición de principio y de derecho subjetivo¹⁰. 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 1º.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 2º de la Constitución; así como, por otros de cualquier índole¹¹.
13. En este contexto, el artículo 38º 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

¹⁰ 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 3º 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).

¹¹ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 1º.- 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. (...)

justificadas¹². 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 desigual¹³.

14. Cabe añadir que el artículo 39° de dicho cuerpo normativo¹⁴ 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 infractora¹⁵.
15. 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 consumo, como ocurrió -a modo de ejemplo- en los casos analizados en las Resoluciones 665-2006/TDC-INDECOPI del 17 de mayo de 2006 y 854-2014/SPC-INDECOPI del 13 de marzo de 2014.
16. 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.

Aplicación al caso en concreto

¹² **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.

¹³ 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.

¹⁴ **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.

¹⁵ Respecto a las reglas probatorias determinadas por el legislador peruano para los casos de discriminación en el consumo, el artículo 39° del Código señala la carga de la prueba. Así, en los casos de procedimientos iniciados por una denuncia de parte, corresponderá al consumidor afectado demostrar la existencia del trato desigual sin que sea necesario que pertenezca a un grupo determinado. Luego, será el proveedor quien deberá acreditar la existencia de una causa objetiva que justifique razonablemente la práctica cuestionada; y, si se supera este nivel probatorio, el denunciante deberá comprobar ante la autoridad que la causa alegada es un pretexto o una simulación para realizar la práctica discriminatoria.



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 2782-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0083-2022/CPC-INDECOPI-LOR

17. En el presente caso, el señor P.G. denunció que, desde marzo de 2021, Le Bateau Ivre venía excluyéndole el acceso a sus servicios sin que medien causas de seguridad de su establecimiento, lo cual hizo que se sienta discriminado; conducta que fue declarada fundada por la Comisión, tras considerar que no se probó que -a la fecha de presentación de la denuncia- se impidió la entrada y atención al consumidor, por razones objetivas y justificadas; así como, que el denunciante haya cometido actos que alteraron la seguridad de la proveedora o tranquilidad de su personal y clientes; decisión que fue apelada por la denunciada según los argumentos expuestos en el considerando 10, numerales ii) a v).
18. De manera previa al análisis, se considera de especial relevancia contextualizar los hechos del caso, debiendo precisar que, según lo señalado por el señor P.G., acudió en julio y agosto de 2022 al local de Le Bateau Ivre, oportunidades en las que, si bien ingresó a dicho establecimiento, personal de la proveedora se negó a atenderlo y brindarle la prestación de los respectivos servicios, limitaciones que no han sido negadas ni desconocidas por la parte denunciada.
19. Al respecto, obran en el Expediente: i) La Hoja de Reclamación N° 000018 del 8 de julio de 2022¹⁶ presentada por el señor P.G. contra Le Bateau Ivre, mediante la cual dejó constancia de que -desde hace meses- era víctima de actos de discriminación por parte del dueño y personal de la denunciada en el local de la proveedora ubicado en “xxxx, distrito de Iquitos, provincia de Maynas y departamento de Loreto” al haberle sido negada la prestación del servicio, pese a que solicitó el cese de dichos actos, sin que se advierta que la denunciada haya dejado constancia en tal documento sobre las acciones que adoptó al respecto; así como, ii) El Reclamo 00000517-2022-SAC-LOR/RC de la misma fecha¹⁷, interpuesto por el señor P.G. contra Le Bateau Ivre ante las oficinas del Servicio de Atención al ciudadano de la Oficina Regional del Indecopi de Loreto, a través del cual el usuario reiteró estar sufriendo actos de discriminación por parte de la denunciada, pues se negaba a atenderlo en el local antes referido, documentos que respaldan la ocurrencia de los hechos denunciados.
20. Además, obran en el Expediente dos (2) videos presentados por el señor P.G.¹⁸ denominados “VID-20220810-WA0013”¹⁹ y “VIDEO 01.FALTA DE

¹⁶ Ver foja 21 del Expediente.

¹⁷ Ver fojas 18 y 19 del Expediente.

¹⁸ Junto a su denuncia y escritos del 14 de diciembre de 2022 y 6 de marzo de 2023, contenidos en el USB que obra a foja 167 del Expediente.

¹⁹ De la revisión de dicho video de 01:10 minutos, se advierte el siguiente diálogo:
“**Denunciante:** Hola, ¿qué tal? Estoy viniendo por un café, ¿no me van a atender? (...) ¿No tienes idea, Mark?
Administrador: No, porque alguien me está molestando cuando estoy al teléfono, es lo que hace con todos, con la mesera, con los clientes... No me deja hablar.”



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 2782-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0083-2022/CPC-INDECOPI-LOR

ATENCIÓN-DISCRIMINACIÓN”²⁰, que fueron grabados en julio y agosto de 2022, respectivamente -antes de la presentación de la denuncia-, según fue confirmado por las partes en la diligencia de actuación de pruebas del 3 de marzo de 2023²¹, de cuya revisión se desprende que, aun cuando -en julio y agosto de 2022-, el denunciante logró acceder al establecimiento de la proveedora antes referido, no recibió ningún tipo de atención, siendo que personal de la denunciada que se encontraba en dicho local se limitó a manifestarle que no sería atendido hasta que el Indecopi se pronunciara sobre el Reclamo 00000517-2022-SAC-LOR/RC del 8 de julio de 2022, sin brindarle mayor información adicional.

21. Por tanto, de la valoración de los mencionados medios probatorios, se advierte claramente que la proveedora mostró una negativa de atender al señor P.G. las veces que acudió a su establecimiento en julio y agosto de 2022 sin explicarle los motivos de tal decisión, siendo que solo en una oportunidad una de las trabajadoras se limitó a manifestar que no sería atendido hasta que el Indecopi emita una decisión.
22. Con lo cual, en línea con la carga de la prueba anteriormente señalada, ante los alegatos de defensa expuestos por Le Bateau Ivre para justificar las razones por las cuales no brindó atención al denunciante en las oportunidades antes señaladas, corresponde determinar si dicho trato diferenciado se basó en una causa objetiva y razonable o si, en caso contrario, la denunciada incurrió en una práctica discriminatoria -esto es, un trato diferenciado injustificado-.
23. Ahora, Le Bateau Ivre fundamentó su defensa en sostener durante el desarrollo del procedimiento²² que no estuvo brindado atención al denunciante en su establecimiento, por cuanto se trataba de un cliente que perturbaba la

Denunciante: Señorita, señorita, estoy pidiendo un café, ¿me van a atender?

Administrador: Está grabando a la mesera, está grabando al cliente (...).

Denunciante: Entonces, ¿puedo tener atención de un café? Estoy pidiendo un café... ¿Me van a servir un café?

Camarera: No lo sé.

²⁰ De la revisión de dicho video de 06:42 minutos, se advierte el siguiente diálogo:

Denunciante: Estoy en bistró hace algunos minutos. No me atienden, seguiré esperando.

(...)

Denunciante: Los meseros pasan, no atienden.

(...)

Denunciante: Seguiremos esperando.

(...)

Denunciante: Hay un timbre para la atención a la mesa del cliente y no se acercan. Los meseros se alejan. Seguiremos esperando.

(...)

Denunciante: Llamando por segunda vez el timbre, no me atienden. Tal vez los camareros estén ocupados.

(...)

Denunciante: Ahora estoy yendo para pedir atención. Vamos a ver si la (...).

(...)

Representante de la proveedora: Mire, disculpa, (...) no le voy a poder atender hasta que salga la resolución del Indecopi, eso es lo que me han dicho.

(...)

²¹ Ver Acta de Reproducción de Video del 3 de marzo de 2022 en fojas 143 a 147 del Expediente.

²² Ver fojas 59, 60, 112, 251 a 255 y 369 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 2782-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0083-2022/CPC-INDECOPI-LOR

seguridad y tranquilidad de sus otros usuarios, teniendo una conducta inapropiada y voz altisonante. Además, precisó que se trataba de un consumidor que se ponía agresivo cuando no era atendido de inmediato, amenazando verbalmente al administrador, siendo que -incluso- en una ocasión propinó golpes a otro cliente.

24. Al respecto, en pronunciamientos anteriores, como la Resolución 0030-2010/SC2-INDECOPI del 7 de enero de 2010, se consideró como válido el argumento ofrecido por una proveedora para justificar la restricción de ingreso de una persona a su establecimiento, ya que probó que -previamente- había participado en una pelea al interior del local, lo cual sustentó a través de un informe de incidentes elaborado por la empresa de seguridad y vigilancia, declaraciones de las agraviadas y una denuncia policial.
25. En el presente caso, contrariamente a lo mencionado en el párrafo precedente, de la revisión de los videos mencionados en el considerando 20, se advierte que el denunciante mantuvo un comportamiento calmado en todo momento sin que se aprecien elementos que denoten que su actitud y presencia en el establecimiento de la proveedora representaba un peligro para la seguridad de los demás consumidores ni para el normal desarrollo de las actividades de la empresa; así como, tampoco existen medios probatorios adicionales -como los que fueron evidenciados en el párrafo precedente- que hayan sido proporcionados por la denunciada para justificar que el interesado incurrió en las actitudes invocadas en el punto 23.
26. Así, en las mencionadas grabaciones no se advierte que la proveedora haya pedido a su personal de seguridad o haya recurrido a la policía para retirar al denunciante de su establecimiento, debido a las actitudes que presentó; así como, tampoco proporcionó algún informe de incidentes elaborado por su personal de seguridad o alguna denuncia policial que permitan corroborar que el denunciante tuvo comportamientos perturbadores y ocasionó disturbios en dichas oportunidades. Mucho menos se aportó medio probatorio alguno correspondiente al periodo de julio y agosto de 2022, que permita apreciar algún indicio razonable de que el interesado tenía las características invocadas por la denunciada en el considerando 23.
27. Ahora, si bien la proveedora aportó tres (3) videos²³, lo cierto es que las grabaciones contenidas en dicho soporte corresponden al 14 de setiembre de 2022, lo cual responde a un momento muy posterior y diferente que no se encuentra vinculado con las fechas en las que se probó que hubo una negativa de atención y que fueron motivo de la presente denuncia; por lo que, si bien las imágenes de tal material evidencian un impase entre el denunciante con otro usuario, así como un reclamo airado realizado por el mencionado

²³ Esto es, en sus escritos: i) De descargos; ii) Del 7 de febrero de 2023; iii) De descargos al Informe Final de Instrucción; y, iv) En su recurso de apelación.



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 2782-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0083-2022/CPC-INDECOPI-LOR

consumidor contra el administrador del local de la denunciada, tales hechos no forman parte de la evaluación realizada en el presente caso, con relación al trato diferenciado configurado en julio y agosto de 2022.

28. Con lo cual, al no existir elemento de juicio alguno que permita vincular a dicha situación con las incidencias que motivaron la presente denuncia, y que permitan concluir precisamente que el interesado presentó actitudes que alteraran o pusieran en riesgo la seguridad y tranquilidad del establecimiento y de los clientes en tales momentos, no cabe que tomar en cuenta las alegaciones vertidas en dicho sentido por parte de la proveedora para la evaluación de la presente conducta infractora.
29. Asimismo, si bien se advierte que, a fojas 116 a 118 del Expediente, obra la Resolución Sub-Prefectural 109-2022-IN-VOI-DGIN-PREFEC-LORE-SUBPRE-IQUITOS./S.P.D.I. del 19 de diciembre de 2022, a través de la cual se otorgó garantías personales a favor de M.C.P.P. - administrador de la proveedora- en contra del señor P.G., estas se dictaron como consecuencia de los hechos ocurridos el 14 de setiembre de 2022; es decir, de manera posterior a la interposición de la denuncia administrativa y durante el desarrollo del procedimiento, por la situación antes descrita -ver *supra* 27-.
30. Cabe resaltar que, de la lectura del mencionado documento, se desprende que, en el análisis de los medios probatorios presentados para solicitar las garantías personales, la autoridad fue clara al justificar su otorgamiento en hechos distintos a los que ocurrieron en julio y agosto de 2022, que motivaron la interposición de la denuncia²⁴; motivo por el cual, el citado documento no puede ser considerado para el presente análisis.
31. Bajo esa línea, resulta importante mencionar que admitir y validar este tipo de medios probatorios relativos al otorgamiento de garantías personales en contra de los denunciados, los cuales fueron gestionados una vez iniciado el presente procedimiento administrativo sancionador por actos de discriminación, sin que existan mayores pruebas contenidas en documentos adicionales que demuestren que el consumidor efectivamente incurrió en actos de violencia o generó disturbios en el establecimiento de la proveedora de manera previa, podría suponer un impedimento para realizar un análisis objetivo de la controversia por parte de la autoridad administrativa, pues implicaría que se reste valor o invaliden los actos de trato diferenciado corroborados, así como los documentos que permitan demostrar que sí se incurrió en un acto de discriminación contra un consumidor.

²⁴

Cabe mencionar que la autoridad hizo énfasis en que, en algunos videos presentados por los solicitantes de las garantías, se observó que el señor P.G. forcejeó, obstaculizó el paso, hostigó y agredió verbalmente al administrador de la proveedora, lo cual coincide con los hechos ocurridos el 14 de setiembre de 2022, contenidos en los videos mencionados en el considerando 27.



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 2782-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0083-2022/CPC-INDECOPI-LOR

32. Además, resulta importante resaltar que si la proveedora consideraba que negarle la atención al denunciante respondía a un tema de seguridad para sus clientes, no debió haber permitido el ingreso a su establecimiento, actuando con documentos válidos e idóneos tal justificación; sin embargo, no lo hizo, ya que -de la revisión de los medios probatorios que obran en el Expediente- se advierte que estuvo permitiendo que el señor P.G. acceda a sus instalaciones; con lo cual, se aprecia que lo corroborado se contradice con lo alegado por la denunciada respecto a que su actuar se basó supuestamente en procurar la seguridad de su personal y sus clientes, quienes habrían sido los agraviados con la presencia y proceder irracional del denunciante; por lo que, se desvirtúa el argumento de apelación contenido en los numerales iv) y v) del considerando 10.
33. 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 denunciada. Asimismo, el artículo 173° Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo 004-2019JUS²⁵ (en adelante, TUO de la LPAG), señala que la carga de la prueba recae sobre los administrados²⁶, lo cual guarda relación con lo establecido por el artículo 196° del Código Procesal Civil, aplicado de manera supletoria al presente procedimiento²⁷, y según el cual quien alega un hecho asume la carga de probarlo²⁸, siendo que, en el presente caso, lo afirmado por la denunciada únicamente constituye una declaración de parte que no se ha encontrado respaldada con medios de prueba idóneos que hayan sido incorporados al Expediente.
34. En consecuencia, se tiene que Le Bateau Ivre no ha cumplido con presentar algún medio probatorio que dé cuenta de que, en julio y agosto de 2022, el denunciante perturbó la seguridad del establecimiento y tranquilidad de su personal y clientes, lo cual motivó que no sea atendido en el local de la denunciada; por el contrario, -según se verificó en el vídeo de agosto de 2022- haber indicado que esta situación atendió a que el interesado había presentado un reclamo ante el Indecopi, refuerza el hecho que no existía una verdadera razón objetiva que sustente de manera válida la negativa

²⁵ **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.

²⁶ **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.

²⁷ **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.

²⁸ **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 2782-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0083-2022/CPC-INDECOPI-LOR

mencionada; así como, en ningún momento existió una verdadera reserva del derecho de admisión del señor P.G. al establecimiento de la proveedora en los términos invocados por esta última; por lo que, corresponde desestimar el argumento de apelación contenido en el numeral iii) del considerando 10.

35. En atención a lo mencionado, las proveedoras deben probar que existe una causa objetiva y razonable que justifique un trato diferenciado, caso contrario, se trataría de una decisión arbitraria que no cuenta con un sustento válido. Así, dado que no se probó que -entre julio y agosto de 2022- el denunciante incurrió en actos que perturbaban la seguridad del establecimiento y tranquilidad del personal y clientes de Le Bateau Ivre, no era posible negarse a brindar los servicios y atender al señor P.G. en su establecimiento, ya que no existía una causa objetiva y razonable que justifique tal trato, lo cual configura un acto de discriminación.
36. Finalmente, de la revisión de la resolución apelada se advierte que las conclusiones a las que arribó la Comisión se derivan de un análisis objetivo de los medios probatorios y argumentos presentados por las partes, siendo que el hecho que la denunciada no se encuentre de acuerdo con la argumentación realizada no implica que exista un vicio de motivación; por lo que, corresponde desvirtuar el argumento de apelación presentado por Le Bateau Ivre referido a que la Comisión no valoró ni interpretó conforme a ley sus argumentos y medios probatorios presentados el 8 de noviembre de 2022 y 30 de mayo de 202, detallado en el numeral ii) del considerando 10.
37. Por lo expuesto, considerando que se probó que el negarle la atención al señor P.G. en el establecimiento de la denunciada no se basó en una causa objetiva y justificada; así como, que el consumidor no se encontraba realizando disturbios o alterando la seguridad y tranquilidad de los demás clientes y el personal, corresponde confirmar la resolución apelada que declaró fundada la denuncia contra Le Bateau Ivre por cometer un acto de discriminación contra el denunciante.

Sobre la medida correctiva

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



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 2782-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0083-2022/CPC-INDECOPI-LOR

produzca nuevamente²⁹.

39. Habiéndose determinado la responsabilidad de Le Bateau Ivre por la conducta infractora atribuida en su contra, la Comisión dispuso como medidas correctivas complementarias las detalladas en el pie de página 8 de la presente decisión.
40. No obstante, de su lectura se aprecia que corresponde brindar mayor precisión en su contenido, identificando claramente la oportunidad en la que tales medidas deben ser cumplidas, en virtud de la naturaleza de las mismas y la razonabilidad para que sean implementadas. Por tal motivo, corresponde modificar dichas disposiciones en los siguientes términos:
- i) En el plazo máximo de sesenta (60) días hábiles, contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumpla con brindar una capacitación sobre prevención de discriminación en el consumo a todos los trabajadores de su empresa que participen en la atención al público en todos sus establecimientos a nivel nacional. La referida capacitación debía reflejar el involucramiento de los principales directivos de la empresa (directores, gerentes, jefes o rangos similares dentro de la estructura de la empresa) y contar con mecanismos de registro de asistentes; así como, de evaluación de los contenidos impartidos.
 - ii) En el plazo máximo de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumpla con implementar políticas y/o directivas sobre no discriminación en la atención al público en todos sus establecimientos a nivel nacional; así como, su difusión con todos los trabajadores y directivos de la empresa.
 - iii) De manera inmediata, cumpla con colocar de forma permanente un cartel al interior de todos sus establecimientos abiertos al público, en un lugar visible y fácilmente accesible, con el siguiente mensaje: *"Este establecimiento está prohibido de discriminar a cualquier consumidor por motivos de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica, discapacidad, orientación sexual, identidad de género, edad o cualquier otra índole, pues ello constituye una infracción a la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. Si una persona advierte que este establecimiento incumple dicha prohibición, tiene derecho a formular el reclamo correspondiente, así como a denunciar este hecho ante el Indecopi"*. Dicho cartel debía tener un tamaño mínimo de una hoja A4 y cada una de las letras del mensaje debían tener un tamaño mínimo de 0.5 x 0.5 centímetros.
41. En atención a la apelación del interesado, cuya argumentación fue descrita en el considerando 11 de la presente decisión, se considera lo siguiente:
- i) Se probó que la proveedora negó el acceso a su servicio y atención al señor P.G. las veces que acudió a su establecimiento en julio y agosto de 2022, sin que exista una causa objetiva y razonable.

²⁹

LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 115°.- Medidas correctivas reparadoras. 115.1 Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior. (...). 115.2 (...) Cuando los órganos competentes del Indecopi se pronuncian respecto de una medida correctiva reparadora, aplican el principio de congruencia procesal.

Artículo 116°.- Medidas correctivas complementarias. Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro y pueden ser, entre otras, las siguientes: a. Que el proveedor cumpla con atender la solicitud de información requerida por el consumidor, siempre que dicho requerimiento guarde relación con el producto adquirido o servicio contratado. b. Declarar inexigibles las cláusulas que han sido identificadas como abusivas en el procedimiento. c. El decomiso y destrucción de la mercadería, envases, envolturas o etiquetas. (...).



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 2782-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0083-2022/CPC-INDECOPI-LOR

- ii) No se aportó elemento de juicio alguno que permita sostener que -en julio y agosto de 2022- el denunciante tuvo comportamientos que perturbaron la seguridad del establecimiento y tranquilidad del personal como clientes de la proveedora.
 - iii) En los videos de julio y agosto se escucha que el denunciante tiene una voz calmada sin que se aprecien elementos que denoten que presentó un comportamiento molesto, agresivo o que haya generado disturbios en el establecimiento de la denunciada, pues únicamente se advierte su intención de documentar lo ocurrido³⁰.
 - iv) Si bien en los videos del 14 setiembre de 2022 se observa al interesado pretendiendo ingresar al local de la proveedora, de la revisión de los mismos solo se advierte que pretendió acceder al establecimiento insistentemente, sin incurrir en algún acto de violencia física -por el contrario, se aprecia que uno de los clientes lo golpeó en la cabeza con un bate de béisbol³¹-.
 - v) A pesar de que se otorgaron garantías personales a favor del señor P., administrador de Le Bateau Ivre respecto del denunciante, mediante Resolución Sub-Prefectural 109-2022-IN-VOI-DGIN-PREFEC-LORE-SUBPRE-IQUITOS./S.P.D.I. del 19 de diciembre de 2022³², estas responden a un tema personal ajeno a la proveedora, suscitado entre ambas personas de manera individualizada, las cuales fueron solicitadas el 21 de setiembre de 2022 y otorgadas el 19 de diciembre de 2022; es decir, de manera posterior a los hechos que motivaron la denuncia y que fueron analizados para determinar la infracción a la prohibición de discriminación -julio y agosto de 2022-.
42. Por las razones expuestas, no se coincide con la Comisión respecto a la negativa de conceder la medida correctiva solicitada por el interesado, siendo que, dado que se declaró la responsabilidad administrativa de la proveedora por haber incurrido en actos de discriminación contra el denunciante sin que exista una causa objetiva y razonable debidamente probada; así como, no se probó de manera fehaciente que el señor P.G. tuvo comportamientos que perturbaron la seguridad del establecimiento y tranquilidad del personal como clientes de la proveedora, cabía otorgar la medida correctiva solicitada por el denunciante, relativa a que se permita su ingreso y atención en el local materia de denuncia.
43. En atención a los hechos revisados durante el procedimiento, corresponde precisar que la medida correctiva reparadora deberá ser cumplida, siempre y cuando tal disposición no se encuentre en evidente colisión con algún mandato dictaminado por la autoridad penal, fiscal o de índole similar, o pueda ser interpretada como una orden de desacato a disposiciones de otros cuerpos normativos.
44. Por ese motivo, en atención a lo desarrollado en los párrafos precedentes,

³⁰ Ver videos contenidos en el USB que obra a foja 167 del Expediente.

³¹ Ver video denominado "VID_20220920_193007_133" del 14 de setiembre de 2022, presentado por la denunciada como anexo a su escrito de descargos, el cual se encuentra contenido en el USB que obra a foja 84 del Expediente.

³² Ver fojas 116 a 118 y 195 a 197 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 2782-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0083-2022/CPC-INDECOPI-LOR

corresponde ordenar a Le Bateau Ivre como medida correctiva reparadora que, en el plazo de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, deberá cumplir con permitirle el ingreso y atención al denunciante en su establecimiento, siempre y cuando tal disposición no se encuentre en evidente colisión con algún mandato dictaminado por la autoridad penal, fiscal o de índole similar, o pueda ser interpretada como una orden de desacato a disposiciones de otros cuerpos normativos.

Sobre la graduación de la sanción

45. El Decreto Supremo 032-2021-PCM, Decreto Supremo que aprueba la graduación, metodología y factores para la determinación de las multas que impongan los órganos resolutivos del INDECOPI respecto de las infracciones sancionables en el ámbito de su competencia (en adelante, el Decreto Supremo), establece que los parámetros contemplados en su contenido deben ser aplicados para los procedimientos iniciados a partir de su entrada en vigencia (14 de junio de 2021)³³.
46. La Comisión sancionó a Le Bateau Ivre con una multa de 41,57 UIT, por infracción de los numerales 1 y 2 del artículo 38° del Código. Para graduar la sanción, la Comisión aplicó el método basado en valores preestablecidos del Decreto Supremo, para tales efectos, consideró los siguientes factores: i) La infracción cometida presentó un nivel muy alto (k)³⁴, ya que se encontraba vinculada a infracciones donde se produzca una afectación al trato diferenciado o discriminación, dignidad y/o reputación y normas de convivencia; ii) La proveedora era una pequeña empresa (K)^{35 36}; iii) El factor de duración (D) fue de 1,0³⁷, pues consideró que la infracción tuvo una duración menor a 4 meses, ya que ocurrió en julio y agosto de 2022; y, iv) Se configuró el factor agravante referido a que cuando la proveedora, teniendo conocimiento de la conducta infractora, deja de adoptar las medidas necesarias para evitar o mitigar sus consecuencias^{38 39}; y, v) La multa no superó

³³ Al respecto, se considera que la aplicación del Decreto Supremo es el correcto, pues el presente procedimiento inició el 2 de noviembre de 2022 (fecha de notificación de imputación de cargos a Le Bateau Ivre); es decir, luego de la entrada en vigencia de la referida norma. Ver foja 56 del Expediente.

³⁴ Para determinar el factor del nivel de afectación de la infracción (k), se recurrió al Cuadro 16 del Decreto Supremo.

³⁵ De acuerdo al resultado consultado en la base de datos de contribuyentes de la SUNAT.

³⁶ **Etapa I: Multa base (m):** Determinada al multiplicar los valores preestablecidos de acuerdo con el nivel de afectación de la infracción y el tamaño del infractor (k) por el factor de duración (D), conforme a lo siguiente: $(m) = (k) * (D)$, conforme a lo establecido en el Cuadro 19 del Decreto Supremo.

³⁷ De acuerdo con el Cuadro 23 del Decreto Supremo.

³⁸ Lo que implicaría que dicho factor sea igual a 1 ($F = 1$ o 100 %), por lo que el factor (F) será igual a 1,25.

³⁹ **Etapa II: multa preliminar (M):** Valor que resultaba de multiplicar la multa base (m) por los factores agravantes o atenuantes (F), conforme a la siguiente fórmula: $(M) = (m) * (F)$. Cabe precisar que (F) se obtendría de la sumatoria de los factores agravantes o atenuantes previstos, de acuerdo con la fórmula establecida en el inciso B del Capítulo I del Decreto Supremo, conforme se detalla a continuación: $(F) = 1 + (f_1 + f_2 + f_3 + \dots f_n)$, donde "n" representaría el número de circunstancias agravantes o atenuantes identificadas.



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 2782-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0083-2022/CPC-INDECOPI-LOR

- el tope legal máximo (M^*)⁴⁰.
47. Con relación a lo alegado por Le Bateau Ivre en vía de apelación sobre la sanción, se aprecia que la Comisión realizó una aplicación correcta de dicha metodología, siendo que el administrado no ha alegado ni demostrado de qué forma la graduación de la multa fue incorrecta, encontrándose de acuerdo con la aplicación de los valores empleados por la Comisión, referidos a: i) Nivel de afectación de la infracción era muy alto; ii) El tamaño de la proveedora infractora era pequeña empresa; iii) La duración de la infracción, considerada como una conducta que duró menos de 4 meses, pues ocurrió en julio y agosto de 2022; y, v) La multa impuesta no superaba ningún tope legal.
48. Ahora, si bien la Comisión aplicó los factores correctos para graduar la sanción, cabe mencionar que no precisó a qué periodo correspondían los ingresos de la proveedora que se consideró para determinar que era una pequeña empresa; sin embargo, se advierte que la conducta infractora constatada ocurrió en julio y agosto de 2022; por lo que, lo correcto era considerar los ingresos del año 2021 de Le Bateau Ivre. No obstante, se advierte que en dicho año la proveedora calificaba como una pequeña empresa⁴¹; motivo por el cual, no existe una variación en los factores aplicados ni en el monto de la multa impuesta por la Comisión.
49. Por otro lado, respecto al factor agravante aplicado por la Comisión referido a cuando la proveedora, teniendo conocimiento de la conducta infractora, deja de adoptar las medidas necesarias para evitar o mitigar sus consecuencias -equivalente a un incremento de 25% de la multa base-, cabe precisar que, de la revisión del Expediente, no se advierte documento alguno que dé cuenta de que la denunciada haya continuado efectuando actos de discriminación contra el señor Godoy; por lo que, no cabe aplicar la referida circunstancia agravante. Por ese motivo, la multa base no se ve afectada y se mantiene el valor de 33,26 UIT⁴², lo cual tampoco supera ningún tope legal. En ese sentido, debe quedar la multa final con el mismo valor que la multa preliminar de 33,26 UIT.
50. Con relación a que la proveedora alegó en su apelación que no se encontraba de acuerdo con la sanción impuesta por la Comisión, ya que anteriormente no había cometido infracciones de discriminación y no se encontraba registrada en el RIS, cabe mencionar que en la resolución apelada ni en la presente decisión se ha considerado la reincidencia como una circunstancia agravante

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

$M^* = \text{Mín} \{M, N^{\circ} \text{UIT}, \%IT\}$
 $M^* = \text{Mín} \{5, 15\} = 5 \text{ UIT.}$

⁴¹ De la revisión de los ingresos del año 2021 contenidos en el Padrón SUNAT del Indecopi.

⁴² Correspondiente al monto preestablecido para los casos de infracciones con nivel de afectación muy alto cometidas por pequeñas empresas. De acuerdo con el Cuadro 19 del Decreto Supremo.



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 2782-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0083-2022/CPC-INDECOPI-LOR

de la multa impuesta; razón por la cual, se desestima el argumento de apelación contenido en el numeral i) del considerando 10.

51. Asimismo, respecto al argumento de apelación de la denunciada sobre la aplicación de los eximentes de responsabilidad referidos al caso fortuito o fuerza mayor y a obrar en cumplimiento de un deber legal o ejercicio legítimo del derecho de defensa -argumento alegado por Le Bateau Ivre en el numeral vii) del considerando 10-, cabe mencionar que en el presente caso no se ha probado que el hecho denunciado haya atendido a un hecho fortuito, fuerza mayor o al cumplimiento de un deber legal o el ejercicio legítimo del derecho de defensa; por lo que, no corresponde aplicar dichas condiciones eximentes de responsabilidad.
52. Es menester reiterar, de acuerdo con lo señalado previamente, que la sanción impuesta es resultado de la graduación efectuada en virtud de los valores y las fórmulas matemáticas establecidas en el Decreto Supremo⁴³. En ese sentido, en observancia del principio de legalidad⁴⁴, los órganos resolutivos del Indecopi se encuentran obligados a graduar las sanciones impuestas, en atención del dispositivo legal vigente sobre la materia, el cual comprendía a infracciones como la determinada en esta instancia, no siendo posible la observancia de parámetros distintos para la imposición de la sanción a Le Bateau Ivre.
53. Asimismo, el cálculo de la multa impuesta bajo los alcances del referido decreto supremo, de ninguna manera limita los principios de razonabilidad y proporcionalidad contemplados en el TUO de la LPAG; por el contrario, ambas normativas se complementaban entre sí para obtener una sanción pecuniaria en base a parámetros objetivos y fórmulas matemáticas que dejarían de lado cualquier sospecha de arbitrariedad o parcialidad del operador jurídico. De igual manera, se encuentra en armonía con lo establecido en el artículo 112° del Código respecto de los criterios establecidos para la graduación de una sanción; por lo que, resulta correcto imponer la multa señalada.
54. Sin perjuicio de lo mencionado, es preciso mencionar que la denunciada cuenta con las vías legales correspondientes para, de considerarlo pertinente, ejercer su derecho a cuestionar la multa impuesta.
55. Por lo expuesto, se considera que corresponde revocar la resolución recurrida en el extremo que sancionó a Le Bateau Ivre con una multa de 41,57 UIT por infracción de los numerales 1 y 2 del artículo 38° del Código; y, consecuencia,

⁴³ Normativa que resultaba aplicable atendiendo a la fecha de inicio del procedimiento, pues dicho decreto supremo se encuentra vigente desde el 14 de junio de 2021.

⁴⁴ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO 004-2019-JUS. Artículo IV. Principios del procedimiento administrativo.** 1. El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo: 1.1. **Principio de legalidad.** - Las autoridades administrativas deben actuar con respeto a la Constitución, la ley y al derecho, dentro de las facultades que le estén atribuidas y de acuerdo con los fines para los que les fueron conferidas.



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 2782-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0083-2022/CPC-INDECOPI-LOR

corresponde sancionarla con una multa de 33,26 UIT.⁴⁵

Sobre la condena al pago de las costas y los costos del procedimiento; y, la inscripción de Le Bateau Ivre en el RIS

56. Teniendo en cuenta que Le Bateau Ivre no planteó argumentos de apelación respecto de los extremos referidos a la condena al pago de las costas y los costos del procedimiento y su inscripción en el RIS⁴⁶, teniendo en cuenta que el íntegro de los alegatos expuestos en su recurso ya han sido desvirtuados precedentemente, se asume como propias las consideraciones de la recurrida sobre dichos puntos, en virtud de la facultad establecida en el artículo 6° del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo 004-2019-JUS⁴⁷; por lo que, corresponde tener por confirmada la resolución impugnada respecto a dicho aspecto.

RESUELVE:

PRIMERO: Confirmar la Resolución 0124-2023/INDECOPI-LOR del 14 de junio de 2023, emitida por la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Loreto, que declaró fundada la denuncia interpuesta por el señor L.E.P.G. contra Le Bateau Ivre S.A.C., por infracción del artículo 38° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al probarse que no le brindó atención al denunciante en su establecimiento ubicado en “XXXX, distrito de Iquitos, provincia de Maynas y departamento de Loreto”, durante julio y agosto de 2022, sin que exista una causa objetiva y razonable para tal proceder, lo cual configuraba un acto de discriminación.

SEGUNDO: Revocar la Resolución 0124-2023/INDECOPI-LOR que sancionó a Le Bateau Ivre S.A.C. con una multa de 41,57 UIT por infracción del artículo 38° del Código de Protección y Defensa del Consumidor; y, en consecuencia, sancionarla con una multa de 33,26 UIT por la infracción probada en la presente resolución.

Requerir a Le Bateau Ivre S.A.C. el cumplimiento espontáneo de pago de la multa impuesta bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable, de acuerdo con lo establecido en el numeral 4 del artículo 205° del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, precisándose, además, que los actuados serán remitidos a la Unidad de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.

⁴⁵ Se requiere a la proveedora el cumplimiento espontáneo de la multa impuesta, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable, de acuerdo con lo establecido en el numeral 4 del artículo 205° del TUO de la LPAG, precisándose, además, que los actuados serán remitidos a la Unidad de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.

⁴⁶ En efecto, de la revisión integral del recurso de apelación presentado por Le Bateau Ivre, se ha verificado que no presentó argumentos de apelación respecto a la condena al pago de las costas y los costos del procedimiento; y, su inscripción en el RIS, según consta a fojas 364 a 373 del Expediente.

⁴⁷ **DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 6°.** - **Motivación del acto administrativo.** (...) 6.2. Puede motivarse mediante la declaración de conformidad con los fundamentos y conclusiones de anteriores dictámenes, decisiones o informes obrantes en el expediente, a condición de que se les identifique de modo certero, y que por esta situación constituyan parte integrante del respectivo acto. Los informes, dictámenes, o similares que sirvan de fundamento a la decisión, deben ser notificados al administrado conjuntamente con el acto administrativo.



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 2782-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0083-2022/CPC-INDECOPI-LOR

TERCERO: Modificar las medidas correctivas complementarias ordenadas en la Resolución 0124-2023/INDECOPI-LOR, a efectos de brindar mayor razonabilidad y precisión en su cumplimiento; y, en consecuencia, ordenar a Le Bateau Ivre S.A.C. como medidas correctivas complementarias que cumpla con:

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

CUARTO: Revocar la Resolución 0124-2023/INDECOPI-LOR, que denegó la medida correctiva solicitada por el denunciante; y, en consecuencia, ordenar a Le Bateau Ivre S.A.C. como medida correctiva reparadora que, en el plazo de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, deberá cumplir con permitirle el ingreso y atención al denunciante en su establecimiento, siempre y cuando tal disposición no se encuentre en evidente colisión con algún mandato dictaminado por la autoridad penal, fiscal o de índole similar, o pueda ser interpretada como una orden de desacato a disposiciones de otros cuerpos normativos.

QUINTO: Confirmar la Resolución 0124-2023/INDECOPI-LOR, que condenó a Le Bateau Ivre S.A.C. al pago de las costas y los costos del procedimiento a favor del denunciante.

SEXTO: Ordenar a Le Bateau Ivre S.A.C. que presente a la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Loreto los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de las medidas correctivas y del pago de las costas del procedimiento a favor del denunciante en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin; bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en los artículos 117° y 118° del Código de Protección y Defensa del 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 2782-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0083-2022/CPC-INDECOPI-LOR

De otro lado, en caso se produzca el incumplimiento del mandato, el denunciante podrá comunicarlo a la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Loreto, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de la medida correctiva y del pago de las costas del procedimiento, conforme a lo establecido en los artículos 40° y 41° de la Directiva 001-2021-COD-INDECOPI, Directiva Única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor.

SÉPTIMO: Confirmar la Resolución 0124-2023/INDECOPI-LOR, que dispuso la inscripción de Le Bateau Ivre S.A.C. en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi por la infracción probada en la presente resolución.

Con la intervención de los señores vocales Hernando Montoya Alberti, Camilo Nicanor Carrillo Gómez, Julio Baltazar Durand Carrión y Claudia Antoinette Mansen Arrieta.



Firma Digital

Firmado digitalmente por MONTOYA
ALBERTI Hernando FAU
20133840533 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 24.10.2024 11:42:47 -05:00

HERNANDO MONTOYA ALBERTI
Presidente