



- a) *habría agredido físicamente al señor [REDACTED], mientras este se retiraba de su establecimiento ubicado en Av. La Marina 2155 - San Miguel, con fecha 29 de enero de 2024; y,*
  - b) *no habría cumplido con realizar la entrega de las grabaciones de las cámaras de seguridad correspondientes al altercado ocurrido en su establecimiento ubicado en Av. La Marina 2155 - San Miguel, con fecha 29 de enero de 2024 aproximadamente a las 22:25 horas, pese a las solicitudes formuladas por el señor XXXX. (sic)*
3. El 7 de marzo de 2024, Listo presentó un escrito apersonándose al procedimiento y solicitó prórroga para presentar sus descargos.
  4. Mediante Resolución N° 2 del 12 de marzo de 2024, la Secretaría Técnica otorgó a Listo una prórroga de tres (3) días hábiles para presentar sus descargos.
  5. El 18 de marzo de 2024, Listo presentó sus descargos y solicitó que se declare la confidencialidad de determinados medios probatorios.
  6. Mediante Resolución N° 3 del 24 de abril de 2024, la Secretaría Técnica declaró la confidencialidad de los medios probatorios presentados por Listo, requirió información a Listo, puso en conocimiento el escrito del denunciado a la parte denunciante y programó la audiencia de conciliación para el viernes 3 de mayo de 2024 a las 10:00 horas.
  7. El 29 de abril de 2024, Listo presentó un escrito adicional atendiendo el requerimiento de la Secretaría Técnica mediante Resolución N° 3 del 24 de abril de 2024.
  8. Con fecha 3 de mayo de 2024, la Secretaría Técnica emitió el Acta de No Acuerdo en virtud de que las partes no arribaron a un acuerdo para que ponga fin a la controversia materia de denuncia.
  9. Mediante Resolución N° 4 del 20 de junio de 2024, la Secretaría Técnica concedió la confidencialidad de los medios probatorios presentados por Listo, agregó el escrito al expediente y puso en conocimiento de este a la parte denunciante.
  10. El 11 de febrero de 2025, la Secretaría Técnica emitió el Informe Final de Instrucción del presente procedimiento, dando por finalizada la etapa instructiva y emitiendo las recomendaciones sobre la existencia o no de una infracción y, de corresponder, la sanción aplicable.
  11. Con fecha 18 de febrero de 2025, Listo presentó sus observaciones al Informe Final de Instrucción.
  12. Pese a encontrarse debidamente notificado el señor XXXX no presentó observaciones al Informe Final de Instrucción.

## **CUESTIONES PREVIAS**

### **Sobre la tipificación de la imputación de cargos**

13. Al respecto, el numeral 3 del numeral 254.1 del artículo 254 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, TUO), dispone que, para el ejercicio de la potestad sancionadora, se debe cumplir con notificar a los administrados los hechos imputados a título de cargo, la calificación de las infracciones que tales hechos constituirían, la expresión de las sanciones que, de ser el caso, se podrían imponer, la autoridad competente para imponer la sanción y la norma que atribuye tal competencia<sup>3</sup>. Por su parte, el artículo 156 de dicho cuerpo legal dispone que, la tipificación corresponde a la autoridad que conoce de la denuncia<sup>4</sup>.
14. Asimismo, el numeral 4 del artículo 248 del TUO, establece como un principio de la potestad sancionadora al principio de tipicidad, según el cual:

**“Artículo 246.- Principios de la potestad sancionadora administrativa**

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

(...)

**4. Tipicidad.-** Solo constituyen conductas sancionables administrativamente las infracciones previstas expresamente en normas con rango de ley mediante su tipificación como tales, sin admitir interpretación extensiva o analogía. Las disposiciones reglamentarias de desarrollo pueden especificar o graduar aquellas dirigidas a identificar las conductas o determinar sanciones, sin constituir nuevas conductas sancionables a las previstas legalmente, salvo los casos en que la ley o Decreto Legislativo permita tipificar infracciones por norma reglamentaria.

*A través de la tipificación de infracciones no se puede imponer a los administrados el cumplimiento de obligaciones que no estén previstas previamente en una norma legal o reglamentaria, según corresponda.”*

15. En esa línea de análisis, debe advertirse que corresponde al órgano instructor informar al administrado la tipificación de la conducta materia de denuncia, siendo que, en el caso que advierta que dicha conducta podría enmarcarse en más de un supuesto normativo, se encontrará facultado informar dichas calificaciones jurídicas.

<sup>3</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR EL DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS**

**Artículo 254.- Caracteres del procedimiento sancionador**

254.1 Para el ejercicio de la potestad sancionadora se requiere obligatoriamente haber seguido el procedimiento legal o reglamentariamente establecido caracterizado por:

(...)

3. Notificar a los administrados los hechos que se le imputen a título de cargo, la calificación de las infracciones que tales hechos pueden constituir y la expresión de las sanciones que, en su caso, se le pudiera imponer, así como la autoridad competente para imponer la sanción y la norma que atribuya tal competencia.

<sup>4</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR EL DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS**

**Artículo 156.- Impulso del procedimiento**

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

16. Lo anterior no supone una afectación al debido procedimiento, en la medida que el órgano instructor ha cumplido con su deber de informar oportunamente al administrado la tipificación de las posibles sanciones que se incurriría, brindando la oportunidad a que se pueda defender respecto a ambos hechos.
17. Sin perjuicio de ello, al momento de evaluar el caso de fondo, el órgano resolutorio deberá precisar la imputación de cargos, de manera que no se imponga una doble sanción ante un mismo hecho denunciado.
18. Lo anterior ha sido recogido en reiterada jurisprudencia<sup>5</sup> de la Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante, la Sala), conforme a lo siguiente<sup>6</sup>:

*“Al respecto, cabe indicar que esta Sala reconoce que durante la labor de instrucción pueden considerarse distintos tipos infractores; sin embargo, al momento de determinar la responsabilidad administrativa del proveedor, debe aplicarse el Principio de Especialidad, por el cual la autoridad administrativa debe escoger el tipo jurídico específico que corresponda al caso concreto.”*

(Subrayado es nuestro)

19. Como se ha señalado en el numeral 2 del presente informe, se imputó contra Listo como presunta infracción a los artículos 18, 19 y 38 del Código los hechos referidos a que habría efectuado actos de discriminación en contra del XXXX en sus instalaciones ubicadas en Av. La Marina 2155 - San Miguel, con fecha 29 de enero de 2024, al haberle proferido insultos vinculados a su color de piel y que habría efectuado actos de discriminación en contra del señor XXXX en sus instalaciones ubicadas en Av. La Marina 2155 - San Miguel, con fecha 29 de enero de 2024, al haberle efectuado revisiones injustificadas de sus pertenencias.
20. Ahora bien, a efectos de poder resolver el presente caso, corresponde realizar el examen de tipificación a analizar en el presente caso, siendo necesario determinar los bienes jurídicos tutelados en los artículos 18, 19 y 38 del Código.
21. El artículo 18 del Código establece que la idoneidad es la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe. Por su parte, el artículo 19 del Código prevé que los proveedores son responsables por la calidad e idoneidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado. En aplicación de esta norma, los proveedores tienen el deber de entregar los productos y prestar los servicios al consumidor en las condiciones informadas o previsibles, atendiendo a la naturaleza de estos, la regulación que sobre el particular se haya establecido y, en general, a la información brindada por el proveedor o puesta a disposición.

<sup>5</sup> Al respecto puede revisarse las Resoluciones Nos. 241-2020/SPC-INDECOPI, 929-2020/SPC-INDECOPI, 1131-2020/SPC-INDECOPI, 1385-2020/SPC-INDECOPI.

<sup>6</sup> Resolución N° 452-2020/SPC-INDECOPI del 17 de febrero de 2020.

22. Los artículos 18 y 19 del Código imponen al proveedor el deber de entregar al consumidor sus productos o prestar sus servicios en forma idónea, en las condiciones ofrecidas y acordadas, conforme con lo esperado por el consumidor.
23. Por su parte, el artículo 38 del Código prohíbe de forma absoluta, en su primer párrafo, los actos de discriminación que afectan la dignidad del ser humano lo que implica una limitación de acceso, y en su segundo párrafo el tipo básico de trato diferenciado propio de la selección o exclusión injustificada de la clientela.
24. Al respecto, luego de evaluar los hechos denunciados por el señor XXXX, se advierte que hace referencia a que personal de Listo le profirió insultos en razón a su color de piel luego de que se retirara del establecimiento y que lo detuvo para revisar sus pertenencias y corroborar si sustrajo un producto del establecimiento, aspecto que precisamente se encuentra recogido en el artículo 38 del Código.
25. Por tanto, corresponde que el hecho anteriormente señalado sea analizado como una presunta infracción al artículo 38 del Código, dejando de lado el análisis por los artículos 18 y 19 del referido cuerpo normativo, de conformidad con lo siguiente:

(...)

**“PRIMERO:** Admitir a trámite la denuncia del 6 de febrero de 2024, del señor [REDACTED] en contra de Coesti S.A., por lo siguiente:

- (i) Por presuntas infracciones al artículo 38 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el personal del proveedor denunciado:
  - c) Habría efectuado actos de discriminación en contra del señor [REDACTED] en sus instalaciones ubicadas en Av. La Marina 2155 - San Miguel, con fecha 29 de enero de 2024, al haberle proferido insultos vinculados a su color de piel; y,
  - d) habría efectuado actos de discriminación en contra del señor XXXX en sus instalaciones ubicadas en Av. La Marina 2155 - San Miguel, con fecha 29 de enero de 2024, al haberle efectuado revisiones injustificadas de sus pertenencias.

.” (...)

26. Finalmente, cabe precisar que la precisión de cargos recomendada no vulnera el derecho de defensa de Listo, en tanto recoge uno de los artículos por los cuales se imputó inicialmente y sobre el cual el denunciado presentó sus descargos.

### **Sobre la inobservancia a los principios de legalidad y tipicidad**

27. En su escrito de descargos, Listo cuestionó la imputación de cargos por parte de la Secretaria Técnica en la Resolución N° 1 del 27 de febrero de 2024, indicando que sería difusa y que afecta a los principios de legalidad y tipicidad contemplados en el TUO, ya que imputó los mismos hechos (el supuestamente haber proferido insultos vinculados al color de piel del denunciante y la presunta revisión injustificada de sus pertenencias) como la presunta comisión de dos (2) infracciones completamente distintas entre sí: a) primero como una infracción a la prohibición de ejercer un trato discriminatorio en contra de los consumidores

(artículo 38 del Código); y, b) también como una presunta infracción al deber de idoneidad (artículos 18 y 19 del Código).

28. Al respecto, el artículo 249 del TUO establece que el ejercicio de la potestad sancionadora corresponde a las autoridades administrativas a quienes le hayan sido expresamente atribuidas por disposición legal o reglamentaria<sup>7</sup>. Por consiguiente, de conformidad con el artículo 105 del Código, El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi) es la autoridad con competencia primaria y de alcance nacional para conocer las presuntas infracciones a las disposiciones contenidas en el presente Código.
29. Así, en el marco de un procedimiento administrativo sancionador, en la fase instructiva, la Autoridad Administrativa se encuentra facultada a utilizar diversos tipos infractores, siendo que, antes de resolver deberá aplicar el Principio de Especialidad, por el cual la autoridad administrativa debe escoger el tipo jurídico específico que corresponda al caso en concreto.
30. Lo anterior, no supone una desviación del procedimiento, en tanto el administrado tiene conocimiento de cuál es el tipo infractor que se le está imputando, y con ello puede ejercer su derecho de defensa.
31. En ese sentido, al no advertirse que se haya transgredido los Principios de Legalidad y Tipicidad consagrados en el TUO, no resulta viable los argumentos vertidos por Listo.
32. Por lo expuesto, corresponde **desestimar** las alegaciones planteadas por Listo en este extremo, toda vez que, al efectuarse la imputación de cargos en su contra mediante la Resolución N° 1 del 27 de febrero de 2024, no se ha vulnerado las disposiciones legales contenidas en el TUO.
33. Sin perjuicio de lo antes expuesto, se debe tomar en cuenta que, en el acápite anterior, se dejó de lado el análisis por el artículo 18 y 19 del Código, respecto a las conductas aludidas por Listo, siendo que éstas serán únicamente analizadas en el marco del artículo 38 del Código.

### **Sobre la incorrecta imputación de cargos efectuada por la Secretaría Técnica referida a una supuesta práctica discriminatoria**

34. En oportunidad de sus descargos, Listo señaló que las presuntas conductas infractoras imputadas en su contra, en realidad no califican como actos discriminatorios, ya que en ningún momento negaron la prestación de algún

<sup>7</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR EL DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS**

**Artículo 249.- Estabilidad de la competencia para la potestad sancionadora**

El ejercicio de la potestad sancionadora corresponde a las autoridades administrativas a quienes le hayan sido expresamente atribuidas por disposición legal o reglamentaria, sin que pueda asumirla o delegarse en órgano distinto.

producto o servicio al denunciante por razones de origen, sexo, idioma, religión, política o condición económica (no se ha dado ninguna distinción, restricción o exclusión por esos motivos).

35. Agregó que, las supuestas conductas discriminatorias imputadas en su contra, en todo caso podrían encuadrar únicamente en el análisis de una posible infracción al deber de idoneidad (artículo 19 del Código), el cual es definido como la correspondencia entre lo que se espera y lo que efectivamente se recibe en el marco de una situación regulada por el Código. Así, para que resulte aplicable el tipo infractor previsto en el artículo 38 del Código, es indispensable y necesario que la conducta imputada al proveedor encaje en el supuesto previsto expresamente como conducta discriminatoria, lo cual no ha sucedido en el presente caso.
36. Al respecto, corresponde precisar que las imputaciones de los cargos en contra de Listo se efectuaron en base a lo descrito en la denuncia del señor XXXX, quien -entre otros- señaló que al ingresar al establecimiento del proveedor para realizar una operación bancaria y culminar la misma, fue interceptado injustificadamente, recibiendo insultos en razón a su color de piel y que, a su vez, fue requisado por el personal del denunciado.
37. Así, en virtud al principio de congruencia contemplado en el artículo VII del Título Preliminar del Código Procesal Civil, norma que se aplica de forma supletoria en los procedimientos administrativos sancionadores en materia de protección al consumidor al resultar compatible se tiene que el juez debe aplicar el derecho que corresponda al proceso, aunque no haya sido invocado por las partes o lo haya sido erróneamente. Sin embargo, no podrá ir más allá del petitorio ni fundar su decisión en hechos diversos a los alegados por las partes.
38. Ello es importante toda vez que la congruencia procesal constituye una garantía que delimita el contenido que de las resoluciones judiciales que deben proferirse según la problemática planteada y las peticiones formuladas por las partes para exista una sinergia entre lo resuelto y las pretensiones.
39. Así las cosas, se advierte que la Secretaría Técnica efectuó una imputación de cargos en base a los hechos denunciados por el señor XXXX, no advirtiéndose ninguna desviación del procedimiento.
40. Por otra parte, se debe precisar que el hecho de efectuar una imputación de cargos contra el proveedor, por una determinada conducta, no implica que este sea responsable administrativamente, pues ello dependerá del análisis que se realice al caso en concreto y la valoración de los medios de prueba que proporcionen las partes en el procedimiento administrativo sancionador.
41. Por tanto, corresponde **desestimar** las alegaciones planteadas por Listo respecto a la incorrecta imputación de cargos efectuada por la Secretaría Técnica, toda vez

que, se verificó que esta se dio acorde a los hechos denunciados por el señor XXXX.

### **Sobre la ausencia de los presupuestos necesarios para que las presuntas conductas infractoras califiquen como discriminatorias**

42. En sus descargos, Listo señaló que, según los criterios adoptados por el Tribunal Constitucional<sup>8</sup>, para la configuración de un acto discriminatorio es necesario que se presenten los siguientes elementos copulativos (todos a la vez), los mismos que en el presente caso no han concurrido:
- a) Que la persona pertenezca a un grupo social históricamente discriminado. - Sobre este punto indican, que de la denuncia del señor XXXX no se infiere (ni se encuentra acreditado) que pertenezca a un grupo social históricamente discriminado.
  - b) Que la persona reciba un trato distinto producto de pertenecer a ese grupo. - Al respecto, en el supuesto que el Indecopi considerase que el denunciante pertenecía a un grupo socialmente discriminado, no se encuentra acreditado en el expediente, que el denunciante haya sido discriminado por tal motivo.
  - c) Que no exista justificación objetiva para realizar la diferenciación. - no se ha acreditado que se haya dado una práctica discriminatoria o un trato diferenciado en perjuicio del denunciante, ni tampoco que tal diferenciación se hubiera dado por razones subjetivas. La discriminación por razones subjetivas no califica como práctica discriminatoria.
43. De conformidad con la imputación de cargos, los hechos denunciados por el señor XXXX referidos a que el personal de Listo le habría proferido insultos vinculados a su color de piel y que habría efectuado una revisión injustificada de sus pertenencias, se encuentran siendo analizados en el marco del artículo 38 del Código.
44. Así, no se aprecia que el referido artículo cuente con presupuestos que deban ser evaluados previamente por la Autoridad Administrativa al momento de calificar la denuncia y analizar los hechos controvertidos.
45. En ese sentido, si bien los pronunciamientos emitidos por el órgano supremo de interpretación y control de la constitucionalidad deben ser tomados en cuenta por la Administración Pública al momento de resolver una controversia, lo cierto es que ello dependerá de cada caso en concreto, pues se deberá analizar los alcances de la decisión adoptada y se deberá considerar si esta resulta o no apropiada para que sea aplicada en el caso materia de controversia.
46. Por consiguiente, corresponde **desestimar** las alegaciones planteadas por Listo, en este extremo.

### **Sobre el uso de la palabra solicitado por Listo**

<sup>8</sup> EXP. N° 2317-2010-AA/TC, Recuperado de <https://www.tc.gob.pe/jurisprudencia/2010/02317-2010-AA.html>

47. Mediante escritos del 18 de marzo de 2024 y 18 de febrero de 2025, Listo solicitó una audiencia de informe oral con los comisionados de la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 (en adelante, la Comisión), ello en garantía de su derecho de defensa que los asiste, en respeto del principio del debido procedimiento administrativo y el principio de inmediatez aplicable a los procedimientos administrativos.
48. De acuerdo con el artículo 16 del Decreto Legislativo N° 1033, Ley de Organización y Funciones del Indecopi, la Comisión podrá convocar a audiencia de informe oral, de oficio o a pedido de parte. Asimismo, cuenta con la facultad para denegar dicho tipo de solicitudes mediante decisión fundamentada<sup>9</sup>.
49. En el presente caso, se ha verificado que durante el desarrollo del presente procedimiento Listo ha tenido la oportunidad de exponer por escrito sus argumentos de defensa (lo cual realizó a través de sus descargos y escritos complementarios), así como de aportar todos los medios probatorios que fueran necesarios para emitir un pronunciamiento sobre las materias controvertidas (como cartas, correos electrónicos, fotografías, videgrabaciones, entre otros). Cabe precisar que a criterio de este colegiado se cuenta con los elementos de juicio suficientes para que la Comisión pueda emitir un pronunciamiento sobre el fondo.
50. Por tanto, considerando que Listo ha ejercido plenamente su derecho a exponer sus argumentos y ofrecer los medios probatorios pertinentes, además que, en su solicitud de uso de la palabra no ha señalado la necesidad de presentar nuevos elementos de juicio que justifiquen otorgarlo ni los aportes que realizaría a través de la referida diligencia, corresponde **denegar** el uso de la palabra solicitado.

## **ANÁLISIS**

### **Sobre la prohibición de la discriminación en el consumo**

51. En el ordenamiento jurídico peruano, el derecho a la igualdad ha sido reconocido expresamente en el numeral 2 del artículo 2 de la Constitución Política del Perú, que establece en forma expresa y clara que toda persona tiene derecho a la igualdad ante la ley y a no ser discriminado por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole<sup>10</sup>.

<sup>9</sup> **DECRETO LEGISLATIVO N° 1033. LEY DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL INDECOPI**

**Artículo 16.- Audiencia de informe oral ante las Salas del Tribunal. -**

16.1 Las Salas del Tribunal podrán convocar a audiencia de informe oral, de oficio o a pedido de parte. En este segundo caso, podrán denegar la solicitud mediante decisión debidamente fundamentada.

(...)

16.3 Las disposiciones del presente artículo serán aplicables a las solicitudes de informe oral presentadas ante las Comisiones.

<sup>10</sup> **CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ**

**Artículo 2. Toda persona tiene derecho:**

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

52. En el ámbito de la protección a los consumidores, el artículo 1.1 literal d) del Código señala que los consumidores tienen derecho a un trato justo y equitativo en toda transacción comercial, prohibiéndose expresamente la posibilidad de ser discriminados por los mismos motivos establecidos en el artículo 2 de la Constitución, así como por otros de cualquier índole<sup>11</sup>.
53. En este contexto preceptivo, el artículo 38 del Código establece la cláusula normativa según la cual los proveedores se encuentran prohibidos de establecer discriminación alguna respecto de los solicitantes de los productos y servicios que ofrecen, así como de realizar selección de clientela, excluir a personas o realizar otras prácticas similares, sin que medien causas de seguridad del establecimiento, tranquilidad de sus clientes u otras razones objetivas y justificadas<sup>12</sup>.
54. Respecto de la carga de la prueba, de conformidad con el artículo 39 del Código<sup>13</sup>, para que se configure una infracción, el consumidor deberá, en primer lugar, acreditar la existencia de un trato desigual. Solo superada esta valla, en un segundo momento, la Administración exigirá al proveedor que demuestre la existencia de una causa objetiva y justificada para tal trato desigual. Cabe indicar que, según la citada norma, podrá recurrirse a la utilización de indicios y otros sucedáneos de los medios probatorios.
55. En ese sentido, la Comisión se encuentra facultada para velar y promover el respeto de los derechos de los ciudadanos como consumidores, así como promover el cumplimiento de la obligación de los proveedores de no seleccionar de manera injustificada a la clientela.

<sup>11</sup> **LEY N° 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.  
(...)

<sup>12</sup> **LEY N° 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.

<sup>13</sup> **LEY N° 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. [Subrayado añadido].

**Respecto a que Listo habría efectuado actos de discriminación en contra del denunciante en sus instalaciones ubicadas en Av. La Marina 2155 - San Miguel, con fecha 29 de enero de 2024, al haberle proferido insultos vinculados a su color de piel**

56. El señor XXXX en su escrito de denuncia manifestó que:
- (i) el día 29 de enero de 2024 aproximadamente a las 22:25 horas, ingresó a la tienda de Listo ubicada en la Avenida La Marina N° 2155, distrito de San Miguel; a fin de realizar el depósito de dinero correspondiente a su jornada laboral en los cajeros de los bancos BBVA y BCP ubicados en dichas instalaciones, y,
  - (ii) así pues, al retirarse del establecimiento, el administrador del local lo acusó públicamente del robo de sus mercaderías y profirió insultos de carácter raciales referidos a su color de piel.
57. En sus descargos, Listo señaló que el señor XXXX no adjuntó medio probatorio alguno (prueba directa o indirecta) que acredite de manera suficiente y fehaciente que efectivamente su personal lo haya discriminado por su color de piel.
58. Mediante Informe Final de Instrucción, la Secretaría Técnica recomendó declarar infundado el presente extremo.
59. Listo en sus observaciones al Informe Final de Instrucción manifestó su conformidad sobre este extremo.
60. Por su parte, el señor XXXX no presentó observaciones al Informe Final de Instrucción.
61. Sobre el particular, obran en el expediente los siguientes medios probatorios:
- (i) Constancia emitida por el Banco de Crédito del Perú en el cual da cuenta del depósito de dinero realizado por el denunciante con fecha 29 de enero de 2024:

**BCP**  
ANEXO 2 A  
Lima, 02 de Febrero del 2024

Ref. Solicitud C70265799

Mi nombre es [REDACTED] y es un placer comunicarme contigo. Gracias por contactarnos y permíteme ayudarte en este proceso.

Revisé tu solicitud referida a la operación realizada desde tu Cuenta de ahorros N° [REDACTED] y al respecto te confirmo que se realizó correctamente de acuerdo al siguiente cuadro.

En relación, a las operaciones Tra o'cta con el detalle 'No registra información', se informa que luego de una revisión exhaustiva, a la fecha no se ha podido determinar la identidad de las personas que realizaron a las mismas

FECHA	GLOSA	CAUSAL	IMPORTE	N° OPERACIÓN	HORA(*)	NOMBRE	NUM. CUENTA
29-01-2024	DEPOSITO EFECTIVO	ABONO	S/ 600.00	007651	22:28:56	NO REGISTRA INFORMACION	-

(\*)Según reporte en nuestros sistemas

Se emite la presente a manera de constancia para los fines que consideres convenientes.

Espero que la información brindada te sea útil, para cualquier otra consulta puedes comunicarte con nosotros llamando al 311-9898, donde con gusto te atenderemos.

Cordialmente,

Supervisor  
Servicios Post Venta para los Clientes

(ii) Imágenes de las cámaras de seguridad presentadas por el denunciado en sus descargos, que dan cuenta del ingreso del denunciante con fecha 29 de febrero de 2024 al establecimiento de Listo ubicado en Av. La Marina 2155, distrito de San Miguel:

a) A las 22:27 del 29 de febrero de 2024, el señor XXXX ingresando al establecimiento de Listo:



- b) Momento en que el colaborador de Listo se acerca a interactuar con el denunciante, antes de que se retire del establecimiento (eran las 22:29:24 horas):



- c) Luego de que entablaron la conversación, el denunciante procede a retirarse del establecimiento de Listo (eran las 22:30:12 horas):



- d) Segundos después de que el denunciante se retiró del establecimiento de Listo, retorna al mismo para interactuar con los colaboradores de Listo (eran las 22:30:15 horas):



- (iii) Informe de Incidencias de fecha 6 de febrero de 2024 emitido por la Jefatura de Security Perú del establecimiento de Listo de la Marina en el que dio cuenta de la intervención del colaborador de Listo al denunciante en donde se observa que el denunciante contesta de manera airada al colaborador de Listo. Precisa que el video en cuestión no tiene audio y no se puede corroborar las palabras de los involucrados:

Informe de Incidencias en ES La Marina	
	06 / 02 / 2024
<b>ORIGEN</b> El presente informe se realiza en respuesta al análisis de la información recibida sobre una ocurrencia entre el vendedor de tienda Jose Eduardo Ramirez y el cliente Kevin Eduardo Urrutia Marres; a las 22:25 hrs. aproximadamente el 29 de enero del 2024.	
<b>1. COMPROBACIONES REALIZADAS</b>	
1. 1. 29DIC, se observó el video de la ocurrencia donde se aprecia la intervención del VT [REDACTED] al Cliente [REDACTED], donde se observa que el cliente contesta de airada al VT y con una supuesta aptitud no amigable.	
1. 2. El video al no tener audio no se puede comprobar las palabras de los involucrados solo se puede mirar los gestos y movimientos.	
1. 3. Luego de que el VT supuestamente lo interviene el sujeto le entrega la mochila al VT [REDACTED] y saca objetos de sus bolsillos como mostrando que no tiene nada y señalando a las zonas cajeros e ingresan a la tienda el cliente siempre acercándose al VT, el colaborador [REDACTED] se observa por sus gestos que le comienza a explicar el motivo por que se le acerca y el cliente se retira.	
1. 4. Cuando se estaba retirando el cliente se observa que la VT [REDACTED] se acerca a su compañero [REDACTED], como mencionando algo y luego salen nuevamente para acercarse al cliente el cual ingresa y en la altura de la puerta el cliente se levanta el polo y el colaborador mira la parte trasera a la altura de cintura del cliente. Ante esta situación el colaborador [REDACTED] hace gestos de explicación al cliente [REDACTED] reacciona de manera agresiva y agrede físicamente al colaborador [REDACTED] propinando con su mano en el rostro del VT, a esta acción el colaborador reacciona empujando al cliente empezando la gresca y el cliente sometió al colaborador en el suelo.	
1. 5. Personal de tienda y clientes tuvieron que intervenir para parar la gresca y el cliente [REDACTED] se retira el polo y empiezan reclamos entre los dos.	

62. Ahora bien, el artículo 104 del Código<sup>14</sup> recoge el supuesto de responsabilidad administrativa, en virtud del cual, frente a la acreditación por parte del consumidor de un defecto en el producto o servicio, se impone al proveedor la obligación procesal de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del bien ofrecido en el mercado. A su vez, el proveedor puede exonerarse de responsabilidad únicamente si logra acreditar que existió una causa que califique como caso fortuito, fuerza mayor, hecho propio de tercero o negligencia del propio consumidor.
63. Por su parte, el numeral 173.2 del artículo 173 del TUO<sup>15</sup> dispone que corresponde a los administrados aportar pruebas mediante la presentación de documentos e informes, proponer pericias, testimonios, inspecciones y demás diligencias permitidas, o aducir alegaciones.

<sup>14</sup> **LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**

**Artículo 104.- Responsabilidad administrativa del proveedor**

El proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad, el riesgo injustificado o la omisión o defecto de información, o cualquier otra infracción a lo establecido en el presente Código y demás normas complementarias de protección al consumidor, sobre un producto o servicio determinado.

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

En la prestación de servicios, la autoridad administrativa considera, para analizar la idoneidad del servicio, si la prestación asumida por el proveedor es de medios o de resultado, conforme al artículo 18.

<sup>15</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS.**

**Artículo 173.- Carga de la prueba.**

(...)

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.

64. De esta manera, las Leyes que regulan la actividad probatoria en los procedimientos administrativos, en particular aquellos tramitados ante los órganos funcionales del INDECOPI permiten la actuación de todos los medios probatorios necesarios que tengan pertinencia con la cuestión que se discute<sup>16</sup>.
65. Considerando la base legal antes señalada, la atribución de responsabilidad en la actuación de las partes del procedimiento se determina de la siguiente manera:
- **Acreditación del defecto**: corresponde al consumidor probar la existencia de un defecto en el bien o servicio; e,
  - **Imputación del defecto**: acreditado el defecto, corresponderá al proveedor demostrar que el defecto no le es imputable.
66. Seguidamente, corresponde a esta Secretaria Técnica pronunciarse sobre la presunta conducta infractora referente a si Listo incurrió en trato discriminatorio en contra del señor XXXX, para ello es menester que la misma acredite, siquiera a nivel indiciario, que el actuar del proveedor referente proferirle insultos por el color de piel del denunciante.
67. La Sala mediante Resolución N° 1879-2014/SPC-INDECOPI estableció los parámetros en los cuales se sancionó a un proveedor por haber ejercido actos de discriminación en contra de un consumidor debido a su color de piel:

*42. En este punto, este Colegiado considera que al no haberse acreditado la existencia de alguna causa objetiva y justificada para la denegatoria de acceso y teniendo en cuenta que el señor [REDACTED] a quien se le impidió el ingreso al local es una persona de rasgos afroperuanos, mientras que el señor [REDACTED] a quien sí se le permitió ingresar no comparte tales rasgos, este Colegiado considera que existen elementos de juicio suficientes que permiten concluir la existencia de una conexión entre dicha condición racial y la conducta infractora del personal de discoteca Asia Rok.*

*43. En efecto, a criterio de este Colegiado, conforme al marco teórico desarrollado precedentemente sobre la prueba en casos de discriminación, existe indicios suficientes de que el trato que recibió el señor [REDACTED] contrastada con la evidencia que obra en el expediente, se debió a una intención de impedir su ingreso por una condición racial, lo cual constituye una conducta discriminatoria.*

*44. En atención a lo expuesto, corresponde confirmar la resolución venida en grado que halló responsable a discoteca Asia Rok por infracción del artículo 38° del Código, toda vez que incurrió en prácticas discriminatorias al realizar una política de selección de clientela para el acceso a la*

<sup>16</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS.**

**Artículo 177- Medios de prueba**

Los hechos invocados que fueron condicentes para decidir un procedimiento podrán ser objeto de todos los medios de prueba necesarios, salvo aquellos prohibidos por disposición expresa. En particular, en el procedimiento administrativo procede:

1. Recabar antecedentes y documentos.
2. Solicitar informes y dictámenes de cualquier tipo.
3. Conceder audiencia a los administrados, interrogar testigos, o recabar de las mismas declaraciones por escrito.
4. Consultar documentos y actas.
5. Practicar inspecciones oculares.

*discoteca Rok Bar al denegar el ingreso a una persona por motivos raciales, sin que medien razones de seguridad o tranquilidad de sus clientes u otras razones objetivas que lo justifiquen.*

68. De manera preliminar, es necesario precisar que no resulta un hecho controvertido que con fecha 29 de enero de 2024, el señor XXXX acudió al establecimiento de Listo, debido a que ambas partes concuerdan con ello, por lo que se deberá determinar si en aquella oportunidad el personal de Listo profirió palabras y/o insultos referidos al color de piel del denunciante.
69. En el presente caso, de los medios de prueba que obran en el expediente no resulta posible establecer que en la oportunidad que el señor XXXX se apersonó al establecimiento de Listo, su personal se haya referido al mismo haciendo alusión a su color de piel.
70. Si bien se cuenta con un video que da cuenta de la estadía del denunciante en el establecimiento del proveedor, lo cierto es que dicho medio probatorio no cuenta con audio que permita identificar el diálogo entra las partes.
71. Sobre el particular, se debe precisar que mediante Resolución N° 3 de fecha 24 de abril de 2024, la Secretaria Técnica requirió a Listo la presentación de los audios de los vídeos presentados como Anexo 1-A, frente a ello, **Listo manifestó que las cámaras de seguridad de su establecimiento han sido instaladas por motivos de seguridad, razón por la cual se dedican concretamente a la grabación continua de imagen, mas no de audio.**
72. Dicho ello, en virtud a la dinámica de la carga de prueba en materia de protección al consumidor, correspondía al señor XXXX acreditar que el personal de Listo se refirió a su persona haciendo alusión a su color de piel y que se le haya proferido insultos, no obstante, no ha cumplido con ello.
73. De esa manera, al no haber quedado acreditado que el personal de Listo haya efectuado trato discriminatorio en contra del señor XXXX al haberle proferido insultos por su color de piel, no resulta viable atribuirle responsabilidad administrativa.
74. Por lo expuesto, corresponde declarar **infundado** este extremo de la denuncia por presunta infracción al artículo 38 del Código.

**Respecto a que Listo habría efectuado actos de discriminación en contra del denunciante en sus instalaciones ubicadas en Av. La Marina 2155 - San Miguel, con fecha 29 de enero de 2024, al haberle efectuado revisiones injustificadas de sus pertenencias**

75. El señor XXXX denunció que:
  - (i) Luego de realizar su operación bancaria se retiró del establecimiento de Listo;
  - (ii) seguidamente fue intervenido por el personal de Listo quien le acusó públicamente del robo de sus mercaderías; y

- (iii) al negar tales acusaciones fue **requisado por el personal de Listo**, quien no encontró que el denunciante haya sustraído algún producto.

76. Por otra parte, Listo en su escrito de descargos manifestó que:

- (i) el personal de la tienda no efectuó una revisión injustificada de las pertenencias del señor XXXX, ya que los videos de las cámaras de seguridad se aprecian que **el denunciante entregó su mochila al colaborador de Listo, quien solo atina a recibirla sin realizar revisión alguna**, siendo inclusive que de las grabaciones se corrobora que ni siquiera procede a abrir la mochila;
- (ii) asimismo, se aprecia que el denunciante voluntariamente retira sus pertenencias de los bolsillos y decide volver al establecimiento de Listo luego de que se le había entregado la mochila; y,
- (iii) no se ha presentado medio probatorio alguno (prueba directa o indirecta) que acredite que se haya efectuado actos de discriminación en su contra (al revisarle injustificadamente sus pertenencias).

77. Mediante Informe Final de Instrucción, la Secretaría Técnica recomendó declarar fundado el presente extremo.

78. Listo en sus observaciones al Informe Final de Instrucción manifestó lo siguiente:

- (i) La revisión injustificada de las pertenencias del denunciante no califica como un acto discriminatorio, en la medida que no han sido acreditados los requisitos necesarios para afirmar que nos encontramos ante una conducta como la cuestionada tales como especificar los motivos relacionados al origen, sexo, idioma, religión, opinión política o condición económica del denunciante, por consiguiente, la tipificación efectuada por la Secretaria Técnica resulta errada;
- (ii) para que se cuestione un acto de discriminación es necesario que se acredite el elemento subjetivo -es decir- que la conducta infractora se encuentre motivada por la pertenencia del consumidor a un grupo humano determinado, si carece de ello no nos encontramos en un acto discriminatorio;
- (iii) el denunciante no ha acreditado que el personal de Listo habría efectuado revisiones injustificadas de sus pertenencias ni que esta conducta obedezca a causas discriminatorias, en tanto, a Listo le asiste la presunción de licitud debido a que todo análisis probatorio y de responsabilidad administrativa respeta la regla por la cual las conductas imputadas deberían ser acreditadas más allá de toda duda razonable, por tanto, los hechos alegados por el denunciante no se encuentran probados y los mismos se sustentan en un mero dicho de parte;
- (iv) que, de la revisión del expediente no es posible identificar que se hayan revisado las pertenencias del denunciante y que ello atendió a causas subjetivas no justificadas, para afirmar que nos encontramos frente a un acto discriminatorio;

- (v) que, del extracto de los videos de las cámaras de seguridad, se verifica: a) el personal de Listo no revisó las pertenencias del denunciante, en tanto, no hurgó, no abrió, ni exploró, en ningún momento la mochila del denunciante y b) que el personal de Listo no incurrió en actos discriminatorios en contra del denunciante, asimismo, es el denunciante quien voluntariamente entrega su mochila al personal de Listo lo cual este lo recibe sin efectuar revisión de la mochila. Otro aspecto para destacar es que es el denunciante quien retiró voluntariamente sus pertenencias de sus bolsillos y decidió volver voluntariamente al establecimiento de Listo luego de haber entregado la mochila y se levantó el polo;
- (vi) y, contrariamente a lo dispuesto por la Secretaria Técnica la conducta reprochable en el presente caso debe ser atribuida al denunciante quien agredió al colaborador de Listo.

79. Por su parte, el señor XXXX no presentó observaciones al Informe Final de Instrucción.

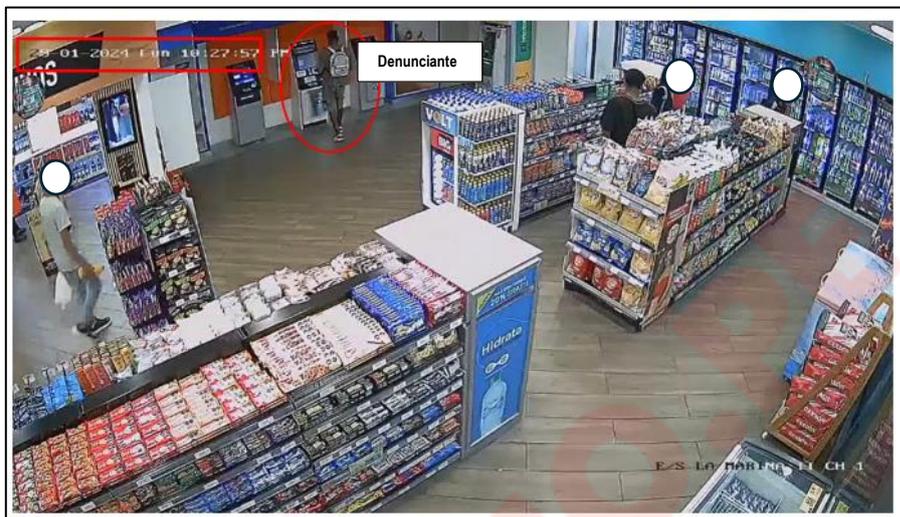
80. Sobre el particular, obran en el expediente los siguientes medios probatorios:

- (i) Constancia emitida por el Banco de Crédito del Perú en el cual da cuenta del depósito de dinero realizado por el denunciante con fecha 29 de enero de 2024<sup>17</sup>.
- (ii) Imágenes de las cámaras de seguridad presentadas por el denunciado en sus descargos, en la que dan cuenta el ingreso del denunciante con fecha 29 de febrero de 2024 al establecimiento de Listo ubicado en Av. La Marina 2155, distrito de San Miguel:
- a) A las 22:27 del 29 de febrero de 2024, el señor XXXX ingresando al establecimiento de Listo:



<sup>17</sup> Citado en el numeral 57 literal i) del presente Informe Final de Instrucción.

- b) Fragmento en que el señor XXXX, luego de ingresar al establecimiento de Listo, se dirige al cajero automático del Banco de Crédito del Perú a realizar una operación bancaria y culmina con realizar ello (10:29 horas):



- c) Momento en que el colaborador de Listo se acerca a interactuar con el denunciante, antes de que se retire del establecimiento, le hace un gesto señalando su hombro derecho para que muestre su mochila, seguidamente el denunciante se retira la mochila (eran las 22:29 horas):



- d) Momento en que el colaborador de Listo sostiene la mochila del denunciante, saca del bolsillo su celular y un recibo, alza ambos

brazos ingresando al establecimiento de Listo. Seguidamente sostiene una conversación con el colaborador de Listo, en donde se visualiza que el denunciante sostiene su maleta y hace gestos con ambos brazos, mientras el colaborador da vueltas y mira si el denunciante sustrajo algún producto:





- e) Luego de la intervención, se visualiza que el denunciante se retira del establecimiento y vuelve a retornar debido a un llamado del personal de Listo, quien apunta su dedo hacia los bolsillos del denunciante, haciendo gestos con ambos brazos:



- f) Seguidamente, se visualiza que el colaborador de Listo le pide al denunciante que se voltee para revisar si sustrajo algo, este se voltea y se levanta el polo, mientras el colaborador de Listo revisa:





(iii) Informe de Incidencias de fecha 6 de febrero de 2024 emitido por la Jefatura de Security Perú del establecimiento de Listo de la Marina<sup>18</sup>.

81. De acuerdo con el marco legal citado, el consumidor deberá acreditar, al menos a nivel indiciario, que el proveedor efectuó un trato diferenciado en su contra, quien se exonerará de responsabilidad si logra acreditar una causa justificable que no le sea imputable.
82. De la revisión de los videos de las cámaras de seguridad se puede observar que, el 29 de enero de 2024, el denunciante ingresó al establecimiento de Listo para realizar una operación en el cajero automático, culminó con ello y se retiró, siendo inmediatamente abordado por el personal a cargo de la atención al público quien revisó su mochila e hizo una inspección visual hasta en dos (2) oportunidades.
83. Así, del referido medio de prueba no se aprecia que las acciones efectuadas por el personal de Listo (revisión de pertenencias) se hayan realizado de manera

<sup>18</sup> Citado en el numeral 57 literal iii) del presente Informe Final de Instrucción.

- general o aleatoria a los clientes que se encontraban en el establecimiento o que esta haya obedecido a un comportamiento inusual del cliente que justifique la revisión, pues se pudo evidenciar objetivamente que el señor XXXX solo ingresó para realizar una operación en el cajero automático y se retiró del establecimiento.
84. A partir de ahí, se puede observar que el señor XXXX **recibió un trato diferenciado injustificado** por parte del personal de Listo, ya que **fue la única persona a la que se le revisaron sus pertenencias**. En este punto, se debe precisar que resulta evidente que personal de Listo hacía alusión a que el denunciante portaba productos que no había cancelado previamente cuando este intentaba retirarse del establecimiento, razón por la cual efectuó la revisión de sus pertenencias sin que se encuentre algún producto.
85. Habiéndose cumplido con el primer supuesto establecido en el artículo 39 del Código a fin de probar un trato diferenciado, corresponde a la parte denunciada demostrar que su actuación respondió a motivos de seguridad del establecimiento, la tranquilidad de sus clientes u otras razones objetivas y justificadas para aplicar dicho trato diferenciado entre consumidores.
86. En este caso, Listo, lejos de indicar o expresar alguna causa que justifique el trato efectuado al denunciante, **no ha presentado medio probatorio que acredite que dicho requerimiento se encontraba debidamente justificado**, ya sea por alguna presunta actitud sospechosa del denunciante; el sonido de algún sensor al momento en que se pretendía salir del establecimiento; o el registro mediante sus cámaras de vigilancia de que guardó en su mochila o en los bolsillos algún producto que no declaró en la caja.
87. En efecto, no se evidencia que la actuación del personal de Listo **obedezca a un protocolo de seguridad** que mantengan en su establecimiento, ni mucho menos que **haya sido un personal de seguridad** el que efectuó la intervención, siendo que, fue el personal de atención al cliente quien le solicitó al denunciante que se detenga cuando el mismo se disponía a retirarse para proceder a su revisión.
88. Así, conforme se mencionó en el presente pronunciamiento, quedó acreditado que Listo aplicó un trato desigual al denunciante, toda vez que lo detuvo en la puerta del establecimiento injustificadamente a fin de efectuar una revisión sin que medien causas objetivas.
89. Por otro lado, en cuanto a las alegaciones de Listo referidas a que la revisión de las pertenencias del señor XXXX no califica como un acto discriminatorio, en la medida que no se acreditó los requisitos necesarios para que la conducta se haya materializado por origen, raza, sexo, religión, opinión política o condición económica del denunciante, se debe precisar que, de la apreciación del video de las cámaras de seguridad se observa que **el personal de Listo efectuó una selección de personas al momento de ejecutar la intervención al denunciante**, en la medida que no se verifica que dicha medida haya sido impuesta a los otros consumidores que ingresaban y se retiraban del establecimiento.

90. Asimismo, en relación a lo referido por Listo de que debió quedar acreditado el elemento subjetivo para que se configure la pertenencia a un grupo humano determinado, tal como se señaló en el considerando anterior, el **elemento subjetivo de la intervención recae en la selección de personas que efectuó el personal de Listo**, lo cual se materializa en la intervención con la posterior revisión de las pertenencias que se realizó al señor XXXX y no se aplicó a los demás consumidores.
91. En el marco de lo descrito anteriormente, corresponde traer a colación lo dispuesto en el artículo 39 del Código en el cual prescribe que: a) para acreditar la probanza de un trato desigual no es necesario que el señor XXXX pertenezca a un grupo determinado; b) corresponde al proveedor denunciado acreditar la existencia de una causa objetiva y justificada del trato desigual; c) Si el proveedor demuestra la existencia de una causa objetiva y razonable, corresponde al denunciante probar que esta es en realidad un pretexto o una simulación para incurrir en prácticas discriminatorias. Por tanto, la pertenencia del denunciante a un grupo determinado no corresponde que sea evaluado en este procedimiento, en tanto la **norma no lo contempla como una causal para acreditar el trato desigual**.
92. Del mismo modo, en cuanto a lo señalado por Listo referente a que el Informe Final de Instrucción vulnera el principio de congruencia procesal, en tanto adolece de un vicio ultra petita, se debe precisar que el señor XXXX en su escrito de denuncia manifestó a la autoridad administrativa que Listo habría efectuado actos de discriminación en su contra, por lo que en el presente procedimiento la **Autoridad Administrativa se está pronunciado sobre la comisión de actos de discriminación** tomando en consideración lo señalado por el denunciante, mas no se está resolviendo más allá de lo señalado por las partes en el presente procedimiento administrativo sancionador.
93. En ese sentido, habiendo quedado acreditada la existencia de un trato diferenciado en el marco de una relación de consumo, al haberse efectuado revisiones injustificadas en las pertenencias del señor XXXX, corresponde atribuirle responsabilidad administrativa a Listo.
94. Por lo expuesto, corresponde **declarar fundado el presente extremo denunciado, por infracción al artículo 38 del Código**.

### Sobre el deber de Idoneidad

95. El artículo 18 del Código<sup>19</sup> establece que la idoneidad es la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe.

<sup>19</sup> LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

#### Artículo 18.- Idoneidad

Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso.

La idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y a su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual ha sido puesto en el mercado.

Las autorizaciones por parte de los organismos del Estado para la fabricación de un producto o la prestación de

96. Por su parte, el artículo 19 del Código<sup>20</sup> establece que los proveedores son responsables por la calidad e idoneidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado. En aplicación de esta norma, los proveedores tienen el deber de entregar los productos y prestar los servicios al consumidor en las condiciones informadas o previsibles, atendiendo a la naturaleza de estos, la regulación que sobre el particular se haya establecido y, en general, a la información brindada por el proveedor o puesta a disposición.

**Respecto a la presunta infracción referida a que el personal del proveedor denunciado habría agredido físicamente al denunciante, mientras este se retiraba de su establecimiento ubicado en Av. La Marina 2155 - San Miguel, con fecha 29 de enero de 2024**

97. El señor XXXX denunció que el personal del proveedor denunciado luego de que revisara sus pertenencias, lo agredió físicamente rompiéndole el polo.
98. Por otra parte, Listo en su escrito de descargos manifestó que:
- (i) el denunciante fue quien -primero- agredió físicamente al personal de Listo, quien ante los golpes recibidos solo buscó evitar seguir recibiendo mayores ataques;
  - (ii) la agresión al colaborador de Listo continuó hasta el punto en el cual se encontraba en el suelo, interviniendo los demás colaboradores del establecimiento y los consumidores; y,
  - (iii) que producto de la agresión física recibida por el denunciante, el colaborador Listo, fue trasladado al centro de salud “Clínica San Gabriel”, en donde le diagnosticaron “Contusión de la Rodilla”, lo que generó que se le otorgue un descanso médico por un (1) día.
99. Mediante Informe Final de Instrucción, la Secretaría Técnica recomendó declarar infundado el presente extremo.
100. Listo en sus observaciones al Informe Final de Instrucción manifestó su conformidad sobre este extremo.
101. Por su parte, el señor XXXX no presentó observaciones al Informe Final de Instrucción.
102. Sobre el particular, obran en el expediente los siguientes medios probatorios:

---

un servicio, en los casos que sea necesario, no eximen de responsabilidad al proveedor frente al consumidor.

<sup>20</sup> **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

**Artículo 19.- Obligación de los proveedores**

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

- (i) Extractos de los vídeos de las cámaras de seguridad presentados por el denunciado:
- a) Denunciante golpea con una cachetada al personal de Listo (evento ocurrido a las 22:30):



- b) Colaborador de Listo intenta defenderse de los golpes del denunciante:



- c) Forcejeo entre el denunciante y el colaborador de Listo, generando que el denunciante aviente al colaborador contra uno de los muebles del establecimiento:

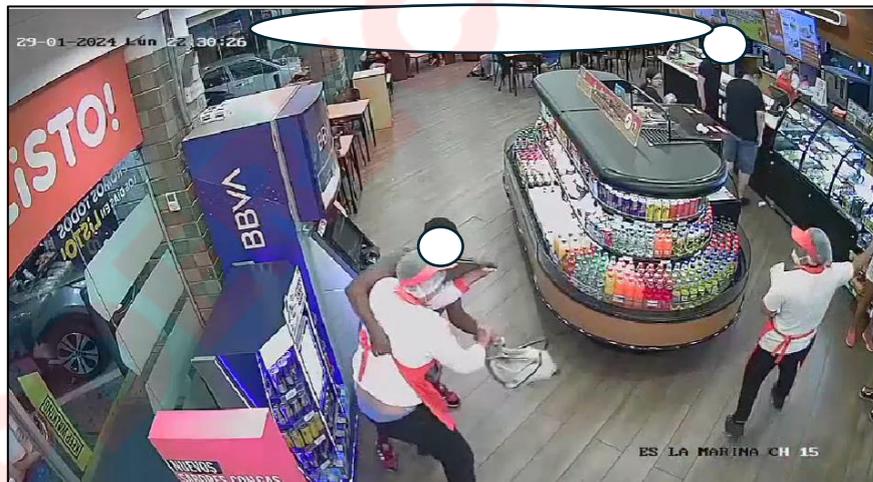


- d) Colaborador de Listo se encuentra en el suelo, mientras los demás colaboradores y consumidores se acercan a visualizar los hechos ocurridos:





- e) Debido a la gresca, el polo del denunciante se rompió debido a un acto de defensa por parte del colaborador de Listo:





- (ii) Informe emitido por la Clínica San Gabriel, el cual da cuenta que se le diagnosticó contusión a la rodilla al colaborador de Listo, por los hechos suscitados el 29 de enero de 2024:

Clínica San Gabriel		INFORME DE ALTA DE PACIENTES DE EMERGENCIA			
APELLIDOS Y NOMBRES: R [REDACTED] DNI/C.E/PASAPORTE: [REDACTED] SEXO: M EDAD: 18 [REDACTED] FECHA Y HORA DE INGRESO/ATENCIÓN: 29/01/2024 23:37:13 Horas. FECHA Y HORA DE ALTA: 30/01/2024 1:41 Horas.					
EXÁMENES AUXILIARES Y PROCEDIMIENTOS REALIZADOS EN EMERGENCIA					
	PETICIÓN	FECHA	DESC. GRUPO	DESC. ACTIVIDAD	SERVICIO
LISTA ESPERA	(440311)2 RODILLA	29/01/2024 23:58:24	RAYOS X	2 RODILLA	RADIOLOGIA
LISTA ESPERA	(440102)1 ARCO CIGOMÁTICO	29/01/2024 23:58:24	RAYOS X	1 ARCO CIGOMÁTICO	RADIOLOGIA
MEDICACIÓN ADMINISTRADA EN TÓPICO (Nombre del producto/ indicación/cantidad)					
DIAGNÓSTICO AL INGRESO * CONTUSION DE LA RODILLA(S80.0) * *					
DIAGNÓSTICO AL ALTA * CONTUSION DE LA RODILLA(S80.0) * *					
TIPO DE ALTA: ALTA MEDICA			Especificar:		
CONDICIÓN CLINICA AL ALTA: MEJORADO					
PRONÓSTICO: EN EVOLUCION					

- (iii) Descanso médico del colaborador de Listo por el diagnóstico de contusión de la rodilla:

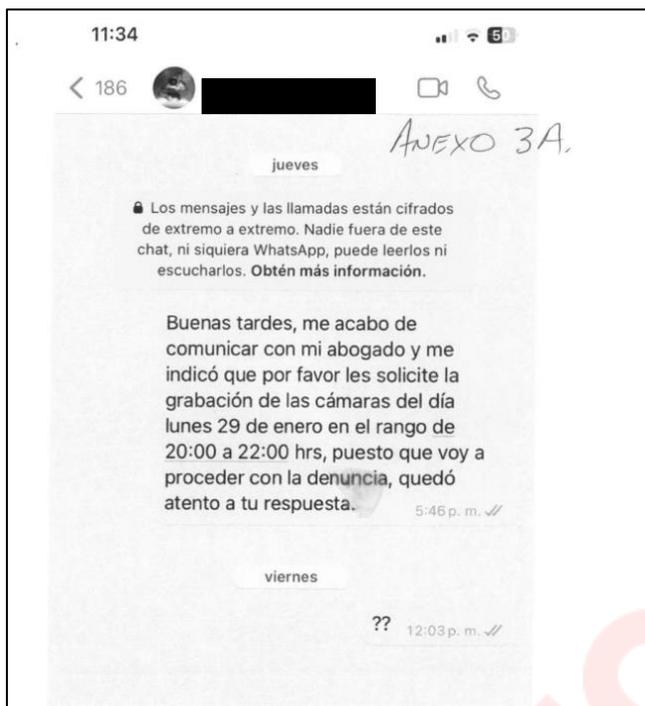
		DESCANSO MEDICO
Consta por la presente que [REDACTED] identificado con DNI/CE: [REDACTED] Ha sido atendido el día: 30/01/2024		
MOTIVO: CONTUSION EN RODILLA		
DIAGNÓSTICO: CONTUSION DE LA RODILLA(S80.0)		
Descanso médico por 01 días.		
Inicio: 30/01/2024 Final: 01/02/2024		
Expedida para los fines consiguientes.		
Lima, 30/01/2024		
[REDACTED]		
Dr. (a): [REDACTED]		

103. De la revisión del video de las cámaras de seguridad presentado por Listo se puede apreciar que fue el denunciante quien agredió con una cachetada al colaborador de Listo, el cual trató de defenderse de los golpes, siendo que en dicho momento se sujeta del polo del denunciante y producto a dichos movimientos el cuello del polo terminó estirándose, ante lo cual el señor XXXX procede a quitárselo.
104. En efecto, del referido medio de prueba no se evidencia que el señor XXXX haya sufrido agresión por parte del personal de Listo, siendo que, en todo momento se verifica que dicho personal trata de evitar el conflicto.
105. De esa manera, al no haber quedado acreditado que el personal de Listo haya agredido físicamente al denunciante mientras este se retiraba del establecimiento, no resulta viable atribuirle responsabilidad administrativa.
106. Por lo expuesto, corresponde declarar **infundado** este extremo de la denuncia por presunta infracción a los artículos 18 y 19 del Código.

**Respecto a la presunta infracción referida a que el personal del proveedor denunciado no habría cumplido con realizar la entrega de las grabaciones de las cámaras de seguridad correspondientes al altercado ocurrido en su establecimiento ubicado en Av. La Marina 2155 - San Miguel, con fecha 29 de enero**

**de 2024 aproximadamente a las 22:25 horas, pese a las solicitudes formuladas por el denunciante**

107. El señor XXXX denunció que solicitó de manera reiterada a Listo que se le haga la entrega de las cámaras de seguridad del local en la fecha y hora de los referidos sucesos; sin embargo, **a la fecha la denunciada se ha negado a dichas solicitudes.** Inclusive, se comunicó por WhatsApp con el señor Roberto (administrador del establecimiento) para requerirle las cámaras, no obstante, no obtuvo respuesta.
108. Listo en sus descargos manifestó que:
- (i) **No existe una obligación legal** de entregar a los consumidores las grabaciones de las cámaras de seguridad;
  - (ii) poseen la obligación de resguardar los datos personales de las personas que pueden aparecer en las grabaciones de los videos de las cámaras de seguridad;
  - (iii) por lo expuesto, se desprende que las imágenes de los videos de seguridad, que habrían sido solicitados por la parte denunciante, **contienen datos sensibles** de distintas personas que se encontraban en el establecimiento al momento de los hechos, quienes no habían brindado la autorización respectiva para la divulgación/tratamiento de sus datos personales, y por tal motivo, no era posible brindárselos; y
  - (iv) en tanto la solicitud de acceder a las grabaciones no fue realizada por la Policía Nacional del Perú o el Ministerio Público, quienes se encuentran facultados para acceder a tal información bajo una cadena de custodia, no correspondía entregar las grabaciones al denunciante.
109. Mediante Informe Final de Instrucción, la Secretaría Técnica recomendó declarar infundado el presente extremo.
110. Listo en sus observaciones al Informe Final de Instrucción manifestó su conformidad sobre este extremo.
111. Por su parte, el señor XXXX no presentó observaciones al Informe Final de Instrucción.
112. Obra en calidad de medio probatorio la conversación de WhatsApp en la cual el denunciante solicita al número \_\_\_\_\_ que remita las grabaciones de las cámaras seguridad para que proceda con interponer su denuncia:



113. De manera preliminar al análisis del presente caso, corresponde determinar si el señor XXXX requirió las grabaciones de las cámaras de seguridad correspondientes a los hechos suscitados el 29 de enero de 2024 en el establecimiento de Listo ubicado en el distrito de San Miguel.
114. Al respecto, **no obra medio probatorio como hoja de reclamación, carta notarial, solicitud de gestión, entre otros** en el cual se dé cuenta que el señor XXXX requirió las grabaciones de las cámaras de seguridad a Listo. Asimismo, obra en los medios probatorios una comunicación del denunciante con el número [REDACTED] el cual refiere que es el administrador del establecimiento de Listo en San Miguel; sin embargo, no precisó de qué manera consiguió dicho número de celular, ni mucho menos quedó acreditado que este le pertenezca efectivamente al administrador.
115. En esa misma línea, mediante Resolución N° 1 del 27 de febrero de 2024, la Secretaria Técnica requirió al denunciante – entre otros- la presentación de los **medios de prueba** que acrediten haber solicitado efectivamente las grabaciones, así como la forma en que obtuvo el número del administrado al que hizo alusión en su denuncia; sin embargo, **no cumplió con brindar atención.**
116. En ese sentido, al no haber quedado acreditado fehacientemente que el señor XXXX requirió la entrega de las grabaciones de las cámaras de seguridad correspondientes al altercado ocurrido en su establecimiento ubicado en Av. La Marina 2155 - San Miguel, con fecha 29 de enero de 2024 aproximadamente a las 22:25 horas, no resulta viable atribuirle responsabilidad a Listo.

117. Por lo expuesto, **corresponde declarar infundado** este extremo de la denuncia por presunta infracción a los artículos 18 y 19 del Código.

### Sobre las medidas correctivas

118. Los artículos 114, 115 y 116 del Código<sup>21</sup> establecen la facultad que tiene la Comisión para, actuar de oficio o a pedido de parte, adoptar las medidas correctivas que tengan por finalidad resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior, así como, revertir los efectos que la conducta infractora hubiera ocasionado o evitar que ésta se produzca nuevamente en el futuro
119. Al respecto, el artículo 115 del Código dispone que 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. En caso el órgano resolutorio dicte una o varias medidas correctivas, debe considerar lo acordado por las partes durante la relación de consumo.
120. Por otro lado, el artículo 116 del Código, dispone que, 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.
121. Mediante Resolución N° 1 del 27 de febrero de 2024, la Secretaría Técnica informó a las partes que la Comisión podría ordenar medidas correctivas de acuerdo con el artículo 114 del Código<sup>22</sup>.
122. En el presente caso, quedó acreditado que **Listo infringió el artículo 38 del Código**, en tanto quedó acreditado que el proveedor denunciado ejerció un **trato diferenciado** contra el denunciante al haberle efectuado **revisiones injustificadas**

<sup>21</sup> **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

**Artículo 114.- Medidas correctivas**

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

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

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

**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 (...)

**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 (...)

<sup>22</sup> **LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

**Artículo 114.- Medidas correctivas**

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

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

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

de sus pertenencias mientras se encontraba en sus instalaciones ubicadas en Av. La Marina 2155 - San Miguel, con fecha 29 de enero de 2024.

123. No obstante, cabe señalar que en el presente procedimiento el señor XXXX no solicitó medidas correctivas.
124. Sin perjuicio de ello, de acuerdo con el artículo 116 del Código, la autoridad cuenta con la facultad de ordenar medidas correctivas complementarias para evitar que este tipo de conductas vuelvan a repetirse en un futuro.
125. En ese sentido, en el presente caso, corresponde ordenar a Listo que, en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de notificada la presente resolución cumpla con brindar una **capacitación a su personal sobre la prohibición de realizar actos discriminatorios en contra de los usuarios que acudan a su establecimiento**. Dicha capacitación deberá contar con la participación de los principales directivos de la empresa. Asimismo, a efectos de acreditar el dictado de esta, deberá adjuntar: a) un registro en video de la referida capacitación; b) la lista de participantes; y, c) el contenido de la referida capacitación.
126. Listo deberá acreditar el cumplimiento de lo dispuesto en la presente resolución, ante este Colegiado, en el plazo máximo de cinco (5) días, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado en el párrafo precedente, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117 del Código<sup>23</sup>.

### Graduación de la sanción

127. Habiéndose verificado la existencia de una infracción administrativa, corresponde determinar a continuación la sanción a imponer. Para proceder a su graduación, deben aplicarse de manera preferente los criterios previstos en el Código, y de manera supletoria los criterios contemplados en el TUO.
128. El artículo 112 del Código establece que, para determinar la gravedad de la infracción, la autoridad administrativa podrá tomar en consideración diversos criterios tales como: (i) el beneficio ilícito esperado, (ii) la probabilidad de detección de la infracción, entre otros<sup>24</sup>.

<sup>23</sup> **LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

**Artículo 117.-Multas coercitivas por incumplimiento de mandatos**

Si el obligado a cumplir con un mandato del Indecopi respecto a una medida correctiva o a una medida cautelar no lo hace, se le impone una multa no menor de tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). En caso de persistir el incumplimiento de cualquiera de los mandatos a que se refiere el primer párrafo, el Indecopi puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de doscientas (200) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencido el cual se ordena su cobranza coactiva.

<sup>24</sup> **LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**

**Artículo 112 Criterios de graduación de las sanciones administrativas.**

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

1. El beneficio ilícito esperado u obtenido por la realización de la infracción.
2. La probabilidad de detección de la infracción.

129. Por lo expuesto, para imponer la sanción, adicionalmente, se debe tomar en cuenta lo establecido por el principio de razonabilidad, es decir, la sanción debe ser suficiente para generar incentivos que corrijan las acciones contrarias al ordenamiento de protección al consumidor.
130. Es pertinente indicar, que de acuerdo con lo establecido en el artículo 110 del Código, la Comisión tiene la facultad de imponer sanciones por infracciones administrativas, considerándose desde amonestación hasta una multa de 450 Unidades Impositivas Tributarias (en adelante, UIT).
131. Por otro lado, mediante Decreto Supremo N° 032-2021-PCM se aprobó 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), estableciéndose los parámetros para que los Órganos Resolutivos del Indecopi gradúen la sanción a imponer a los administrados.
132. El inciso a) del Capítulo I del Anexo del Decreto Supremo dispone la metodología para la estimación de la multa base, considerando los siguientes tres (3) tipos de aproximaciones:
- (i) Método basado en valores preestablecidos;
  - (ii) Método basado en un porcentaje de las ventas del producto o servicio afectado;
  - (iii) Método *ad hoc*.
133. Asimismo, el cuadro 1 del Decreto Supremo se establece que las Comisiones de Protección al Consumidor podrán utilizar el “método basado en valores preestablecidos” y el “método Ad hoc”.
134. Cabe precisar que, en la referida norma se dispone que se deben elegir el “Método basado en valores preestablecidos” siempre que se cumplan la totalidad de las siguientes tres características dentro de una infracción: (1) se desarrolló por un periodo menor a dos años; (2) no dañó ni puso en riesgo la vida y/o salud de las personas; y, (3) tuvo un alcance menor al nivel nacional.
135. La Sala mediante Resolución N° 1241-2023/SPC-INDECOPI del 10 de mayo de 2023, ha señalado que, cuando la conducta infractora materia de graduación se suscite por un periodo menor a dos (2) años, no dañe ni ponga en riesgo la vida y/o salud de las personas y carezca de un alcance geográfico nacional, corresponderá graduarla de acuerdo con el “Método de valores preestablecidos”,

---

3. El daño resultante de la infracción.

4. Los efectos que la conducta infractora pueda haber generado en el mercado.

5. La naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores.

6. Otros criterios que, dependiendo del caso particular, considere adecuado adoptar la Comisión.

(...)

siendo que, en caso no resulte posible determinar el hecho infractor denunciado dentro del Cuadro 16 del Anexo del Decreto Supremo 032-2021-PCM, deberá realizarse de acuerdo a los criterios establecidos en el artículo 112 del Código.

### **Aplicación al caso en concreto**

136. En el presente caso, teniendo en cuenta que la conducta infractora objeto del presente análisis, se suscitó por un periodo menor a dos (2) años, no dañó ni puso en riesgo la vida y/o salud de las personas y careció de un alcance geográfico nacional, corresponde graduar la sanción a imponer de acuerdo con el “Método de valores preestablecidos”.
137. En el referido Decreto Supremo se estableció los parámetros para que los Órganos Resolutivos del Indecopi gradúen la sanción a imponer a los administrados, según al siguiente detalle:
- a. Se estableció la siguiente fórmula para el cálculo de la multa preliminar:

$$M = m \times F$$

M = Multa preliminar

m = multa base

F = Circunstancias agravantes y atenuantes

- b. La multa base se determina multiplicando un primer componente denominado  $k_{ij}$  cuyo valor se establece en función a la afectación producida por la infracción y el tamaño del infractor, por un segundo componente denominado factor de Duración ( $D_t$ ):

$$m = k_{ij} \times D_t$$

m = Multa base

$k_{ij}$  = Valor establecido en función a la afectación producida por la infracción y el tamaño del infractor, según los valores establecidos los cuadros 16 y 19 del Decreto Supremo.

$D_t$  = Factor de duración de la conducta infractora medido en meses, en función al cuadro 23 del Decreto Supremo.

- c. La valoración de las circunstancias agravantes y atenuantes pueden incrementar (agravar) o reducir (atenuar) el monto de la multa base. Dichos valores son establecidos en el Cuadro 2 del Anexo del Decreto Supremo<sup>25</sup>.

<sup>25</sup> DECRETO SUPREMO N° 032-2021-PCM, DECRETO SUPREMO QUE APRUEBA LA GRADUACIÓN, METODOLOGÍA Y FACTORES PARA LA DETERMINACIÓN DE LAS MULTAS QUE IMPONGAN LOS ÓRGANOS RESOLUTIVOS DEL INDECOPI RESPECTO DE LAS INFRACCIONES SANCIONABLES EN EL ÁMBITO DE SUS COMPETENCIAS

ANEXO  
B. Valoración de circunstancias atenuantes y agravantes (F)  
(...)

Para esto, se debe sumar todos los porcentajes ( $f_i$ ) y se le agrega la unidad (o 100%):

$$F = 1 + (f_1 + f_2 + f_3 \dots f_n) = 1 + \Sigma_i^n = 1 f_i$$

$F$  = Circunstancias agravantes y atenuantes

$\Sigma_i^n$  = Sumatoria de los porcentajes asignados por el Decreto Supremo a cada circunstancia

$1 f_i$  = Resultado de la sumatoria

En caso de no existir ninguna circunstancia agravante y atenuante, el factor  $F$  es equivalente a la unidad ( $F = 1$  o 100 %).

- d. Finalmente, se debe verificar que la multiplicación de los valores antes mencionados que conforman la multa preliminar ( $M$ ) no supere el tope establecido en el marco normativo; en caso contrario, se debe limitar el monto de la multa final al valor del tope establecido en la norma.

138. Dicho esto, corresponde efectuar la graduación de la sanción conforme al Decreto Supremo.

#### ***Sobre la afectación producida por la infracción***

139. Al respecto, se determinó la responsabilidad de Listo por haber **infringido el artículo 38 del Código**, al haber quedado acreditado que efectuó revisiones injustificadas a las pertenencias del denunciante.
140. En atención a lo antes descrito, se verifica que el nivel de la **infracción cometida por Listo es muy alta**, de conformidad con el cuadro 16 del referido Decreto Supremo, en tanto se trataría una infracción relativa a actos de discriminación.

Niveles de afectación	Tipo de infracción
Muy alta	- Infracciones donde se produzca una afectación al trato diferenciado o discriminación, dignidad y/o reputación y normas de convivencia.

Cabe mencionar que las circunstancias atenuantes pueden reducir la multa base hasta en un 50% y que las circunstancias agravantes pueden incrementarla hasta en un 100%.

En caso el OR determine que el hecho infractor presenta algunas de las circunstancias agravantes o atenuantes que figuran en el Cuadro 2, debe considerar los valores señalados en dicho cuadro, en tanto sean compatibles con su marco legal especial. Por ende, pueden existir casos en los que el marco normativo establece circunstancias atenuantes o agravantes específicas y sus respectivos valores de reducción o incremento, en cuyo caso prima lo indicado en dicho marco normativo en consideración de su respectiva jerarquía, pero tratando de conciliar en lo posible dicho criterio con el presente Decreto Supremo.

Cabe señalar que los OR pueden considerar otras circunstancias atenuantes o agravantes adicionales a las que se presentan en el Cuadro 2, siempre que sean pertinentes de acuerdo con las características de cada caso en particular y en la medida que su marco legal especial se lo permita.

### Sobre el tamaño del infractor

141. De la revisión del expediente se advierte que mediante Resolución N° 1 del 27 de febrero de 2024, se requirió a Listo que presente la documentación respectiva que acredite el **volumen de sus ingresos generados en el año 2023**; sin embargo, el proveedor **no lo presentó**.
142. Al respecto, el Decreto Supremo faculta a la Autoridad Administrativa para los casos en que no se disponga del valor de las ventas de los administrados, a que pueda estimar las mismas con criterios razonables sobre la base de la mejor información disponible.
143. En virtud de ello, de la revisión del Padrón de Contribuyentes de la SUNAT del 2023, elaborado por la Oficina de Estudios Económicos del Indecopi, se verificó que Listo cuenta con la **condición de gran empresa**<sup>26</sup>.

### Determinación del factor $k_{ij}$ de la multa base (m):

144. Tomando en cuenta lo antes descrito, el valor establecido de  $k_{ij}$  en función a la afectación producida por la infracción (**muy alta**) y al tamaño del infractor (**gran empresa**), equivale a **41,55 UIT**, conforme a lo descrito en el cuadro 19 del Decreto Supremo:

**Cuadro 19**  
CPC - PERÚ (EXCEPTO CC3) Y SPC (CUANDO ACTÚE COMO SU RESPECTIVA SEGUNDA INSTANCIA): MONTO PREESTABLECIDO DE  $k_{ij}$ , POR TAMAÑO DEL INFRACTOR, SEGÚN TIPO DE AFECTACIÓN (UIT)

Tipo de afectación	Tamaño del infractor			
	Micro empresa o persona natural	Pequeña empresa	Mediana empresa	Gran Empresa
Muy baja	1,04	1,72	2,73	4,34
Baja	2,01	3,19	4,96	6,89
Moderada	3,21	6,18	9,62	11,60
Alta	5,16	15,99	18,57	22,97
Muy alta	8,86	33,26	36,90	41,55

<sup>26</sup> **DECRETO SUPREMO N° 032-2021-PCM, DECRETO SUPREMO QUE APRUEBA LA GRADUACIÓN, METODOLOGÍA Y FACTORES PARA LA DETERMINACIÓN DE LAS MULTAS QUE IMPONGAN LOS ÓRGANOS RESOLUTIVOS DEL INDECOPI RESPECTO DE LAS INFRACCIONES SANCIONABLES EN EL ÁMBITO DE SUS COMPETENCIAS ANEXO**

(...)

Para fines de la presente metodología, la clasificación de empresas según su nivel de ventas en Unidades Impositivas Tributarias (UIT) (en línea con lo establecido en la Ley que Modifica Diversas Leyes para Facilitar la Inversión, Impulsar el Desarrollo Productivo y el Crecimiento Empresarial - Ley N° 30056 -) es la siguiente:

- Pequeña empresa: ventas anuales desde 1 UIT hasta 150 UIT.
- Pequeña empresa: ventas anuales superiores a 150 UIT y hasta 1 700 UIT.
- Mediana empresa: ventas anuales superiores a 1 700 UIT y hasta 2 300 UIT.
- **Gran empresa: ventas anuales superiores a 2 300 UIT.**

**Determinación del factor  $D_t$  de la multa base ( $m$ ):**

145. En relación con la duración de la conducta es una infracción administrativa instantánea, en tanto se consumó en un solo momento cuando el 29 de enero de 2024, personal de Listo revisó de manera injustificada las pertenencias del señor XXXX, por lo que la misma equivale a 1 de acuerdo con Cuadro 23 del Decreto Supremo:

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

**Sobre la multa base**

146. De acuerdo con lo expuesto, la Multa Base ( $m$ ) asciende a **41,55 UIT**.

$$\begin{aligned} m &= k_{ij} \times D_t \\ m &= 41,55 \times 1 \\ m &= \mathbf{41,55 \text{ UIT}} \end{aligned}$$

**Sobre la aplicación de circunstancias agravantes o atenuantes**

147. No corresponde aplicar ninguna circunstancia agravante ni atenuante, por lo que este factor deberá ser equivalente a 1, conforme a lo dispuesto en el Decreto Supremo.

**Multa Final**

148. Tomando en cuenta los valores antes descritos, la multa ( $M$ ) que corresponde imponer a Listo es la siguiente:

$$\begin{aligned} M &= m \times F \\ M &= 41,55 \times 1 \end{aligned}$$

**M = 41,55 UIT**

149. Finalmente, en el presente caso no corresponde realizar ningún ajuste en función de los límites máximos establecidos por las normas en materia de Protección al Consumidor.
150. Aunado a lo señalado anteriormente, sobre el cuestionamiento de Listo de que la Secretaria Técnica no graduó la sanción en su contra considerando los criterios de graduación de la sanción comprendidos en el artículo 112 del Código, atentando los principios de razonabilidad y proporcionalidad; lo cierto es que, de la lectura del referido artículo, este establece que la Autoridad Administrativa puede tener en consideración los mencionados criterios, **más no exige que todos sean utilizados al momento de efectuar la graduación de una determinada multa.**
151. En ese sentido, este Colegiado considera oportuno utilizar únicamente los criterios descritos en el Decreto Supremo N° 032-2021-PCM, en tanto los mismos permiten imponer una sanción acorde al hecho infractor. Por consiguiente, corresponde no amparar la observación planteada por Listo al Informe Final de Instrucción respecto a este extremo.
152. Por lo expuesto, corresponde imponer a Listo **una multa final de 41,55 UIT.**

#### **Sobre el pago de costas y costos del procedimiento**

153. El artículo 7 del Decreto Legislativo N° 807<sup>27</sup> dispone que es potestad de la autoridad ordenar el pago de los costos y costas en que hubiera incurrido el interesado o el Indecopi.
154. En la medida que ha quedado acreditada la infracción cometida por Listo, **corresponde ordenarle el pago de las costas y costos del procedimiento.** En consecuencia, el proveedor denunciado deberá cumplir, en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles de notificada la presente resolución, con pagar a la parte denunciante las costas del procedimiento, que a la fecha ascienden a la suma de **S/ 36,00.**

<sup>27</sup>

#### **DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI** **Artículo 7.- Pago de costas y costos**

En cualquier procedimiento contencioso seguido ante el INDECOPI, la comisión o dirección competente, además de imponer la sanción que corresponda, puede ordenar que el infractor asuma el pago de las costas y costos del proceso en que haya incurrido el denunciante o el INDECOPI. En los procedimientos seguidos de parte ante la Comisión de Eliminación de Barreras Burocráticas, se podrá ordenar el pago de costas y costos a la entidad que haya obtenido un pronunciamiento desfavorable.

En caso de incumplimiento de la orden de pago de costas y costos del proceso, cualquier comisión o dirección del INDECOPI puede aplicar las multas de acuerdo a los criterios previstos en el artículo 118 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Quien a sabiendas de la falsedad de la imputación o de la ausencia de motivo razonable denuncie a alguna persona natural o jurídica, atribuyéndole una infracción sancionable por cualquier órgano funcional del INDECOPI, será sancionado con una multa de hasta cincuenta (50) Unidades Impositivas Tributarias (UIT) mediante resolución debidamente motivada. La sanción administrativa se aplica sin perjuicio de la sanción penal o de la indemnización por daños y perjuicios que corresponda.

155. Sin perjuicio de ello y, de considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, la parte denunciante podrá solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar una **solicitud de liquidación de costas y costos.**

### **Sobre la inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones de Indecopi**

156. El artículo 119 del Código, establece que el Indecopi lleva un Registro de Infracciones y Sanciones a las disposiciones de la referida norma con la finalidad de contribuir a la transparencia de las transacciones entre proveedores y consumidores y orientar a estos en la toma de sus decisiones de consumo. Los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados por el lapso de cuatro (4) años contados a partir de la fecha de dicha resolución<sup>28</sup>.
157. En razón a lo expuesto, al haberse verificado en el presente procedimiento infracciones al Código, corresponde **disponer la inscripción de Listo en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.**

### **SE RESUELVE:**

**PRIMERO: PRECISAR** que la tipificación de los extremos referidos a que **Coesti S.A.** habría efectuado actos de **discriminación** en contra del señor [REDACTED] en sus instalaciones ubicadas en Av. La Marina 2155 - San Miguel, con fecha 29 de enero de 2024, al haberle proferido insultos vinculados a su color de piel y referente a que habría efectuado revisiones injustificadas de sus pertenencias, serán analizados como presuntas **infracciones al artículo 38** de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, debido a que se encuentra enmarcado en la **prohibición de prácticas discriminatorias y trato diferenciado injustificado.**

**SEGUNDO: DESESTIMAR** la cuestión previa planteada por **Coesti S.A.** referente a la inobservancia a los principios de legalidad y tipicidad.

**TERCERO: DESESTIMAR** la cuestión previa planteada por **Coesti S.A.** referente a la incorrecta imputación de cargos efectuada por la Secretaría Técnica referida a una supuesta práctica discriminatoria.

<sup>28</sup>

#### **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

##### **Artículo 119.- Registro de infracciones y sanciones**

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

La información del registro es de acceso público y gratuito.

**CUARTO: DESESTIMAR** la cuestión previa planteada por **Coesti S.A.** referente a la ausencia de los presupuestos necesarios para que las presuntas conductas infractoras califiquen como discriminatorias.

**QUINTO: DENEGAR** los pedidos de uso de la palabra mediante un Informe Oral, solicitado por **Coesti S.A.**.

**SEXTO:** Declarar **INFUNDADA** la denuncia presentada por el señor [REDACTED] contra **Coesti S.A.** por presunta infracción al artículo 38 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto **no quedó acreditado que el proveedor denunciado efectuó actos de discriminación en contra del denunciante** en sus instalaciones ubicadas en Av. La Marina 2155 - San Miguel, con fecha 29 de enero de 2024, al haberle proferido **insultos vinculados a su color de piel.**

**SÉPTIMO:** Declarar **FUNDADA** la denuncia presentada por el señor [REDACTED] contra **Coesti S.A.** por infracción al artículo 38 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto quedó acreditado que el proveedor denunciado ejerció un **trato diferenciado contra el denunciante** al haberle efectuado revisiones injustificadas de sus pertenencias mientras se encontraba en sus instalaciones ubicadas en Av. La Marina 2155 - San Miguel, con fecha 29 de enero de 2024.

**OCTAVO:** Declarar **INFUNDADA** la denuncia presentada por el señor [REDACTED] contra **Coesti S.A.** por presunta infracción a los artículos 18 y 19 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto no quedó acreditado que el personal del proveedor denunciado **haya agredido físicamente al denunciante**, mientras este se retiraba de su establecimiento ubicado en Av. La Marina 2155 - San Miguel, con fecha 29 de enero de 2024.

**NOVENO:** Declarar **INFUNDADA** la denuncia presentada por el señor [REDACTED] contra **Coesti S.A.** por presunta infracción a los artículos 18 y 19 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto no quedó acreditado que el denunciante **haya requerido a Listo la entrega de las grabaciones** de las cámaras de seguridad correspondientes al altercado ocurrido en su establecimiento ubicado en Av. La Marina 2155 - San Miguel, con fecha 29 de enero de 2024 aproximadamente a las 22:25 horas.

**DÉCIMO: ORDENAR** a **Coesti S.A.** en calidad de medida correctiva complementaria que en un plazo máximo de quince (15) días hábiles de notificada la presente Resolución, cumpla con brindar una **capacitación a su personal sobre la prohibición de realizar actos discriminatorios** en contra de los usuarios que acudan a su establecimiento. Dicha capacitación deberá contar con la participación de los principales directivos de la empresa.

Asimismo, a efectos de acreditar el dictado de esta, deberá adjuntar: a) un registro en video de la referida capacitación; b) la lista de participantes; y, c) el contenido de la referida capacitación.

**Coesti S.A.** deberá acreditar el cumplimiento de lo dispuesto en el presente artículo, ante este Colegiado, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento de plazo otorgado en el párrafo precedente, bajo apercibimiento de ley.

**DÉCIMO PRIMERO: IMPONER** a **Coesti S.A.** una multa de 41,55 Unidades Impositivas Tributarias, por haber infringido el artículo 38 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

**DÉCIMO SEGUNDO: ORDENAR** a **Coesti S.A.** que, en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de la notificación de la presente Resolución, cumpla con pagar a la parte denunciante las costas del procedimiento, que a la fecha ascienden a la suma de S/ 36,00; Ello, sin perjuicio del derecho de la parte denunciante de solicitar la liquidación de las costas y costos una vez concluida la instancia administrativa.

**Coesti S.A.** deberá acreditar el cumplimiento de lo dispuesto en la presente resolución, ante este Órgano Resolutivo, en el plazo máximo de cinco (5) días, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado en el párrafo precedente, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 118 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

**DÉCIMO TERCERO: DISPONER** la inscripción de **Coesti S.A.** en el Registro de Infracciones y Sanciones del INDECOPI, una vez que la resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

**DÉCIMO CUARTO:** Informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 38 del Decreto Legislativo N° 807, el único recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 es el de apelación<sup>29</sup>, el cual debe ser presentado ante dicho órgano colegiado en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de su notificación<sup>30</sup>, ello de acuerdo a lo establecido en el artículo 218 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS; caso contrario, la resolución

<sup>29</sup> LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010 DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS MODIFICATORIAS PRIMERA. - Modificación del artículo 38° del Decreto Legislativo núm. 807 Modificase el artículo 38 del Decreto Legislativo núm. 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, con el siguiente texto:  
"Artículo 38.- El único recurso impugnativo que puede interponerse durante la tramitación del procedimiento es el de apelación, que procede únicamente contra la resolución que pone fin a la instancia, contra la resolución que impone multas y contra la resolución que dicta una medida cautelar (...)"

<sup>30</sup> TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS Artículo 218. Recursos administrativos. - 218.1 Los recursos administrativos son:

(...)

b) Recurso de apelación

(...)

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



quedará consentida<sup>31</sup>.

**Con la intervención de los Comisionados<sup>32</sup>: Sra. Eva Jesús Céspedes Correa<sup>33</sup>, Sra. Karina Rocío Montes Tapia, Sr. Jesús Edwin Maurate León y Sra. Silvia Magali Zavaleta Flores.**

### EVA JESÚS CÉSPEDES CORREA Presidenta

La presente **Resolución fue firmada de forma digital**, de conformidad con lo establecido en el artículo 3 del Reglamento de la Ley de Firmas y Certificados Digitales aprobado por Decreto Supremo 052-2008-PCM, como puede verificarse en el presente documento que se encuentra en formato PDF<sup>34</sup>.

<sup>31</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS.**

**Artículo 222.- Acto firme.** - Una vez vencidos los plazos para interponer los recursos administrativos se perderá el derecho a articularlos quedando firme el acto.

<sup>32</sup> De conformidad con lo establecido por el cuarto párrafo del artículo 38 del Reglamento de Organizaciones y Funciones del INDECOPI, en toda sesión se **levantará un acta** que contendrá **los acuerdos** que adopta la Comisión y en ella se dejará constancia de los **votos singulares**.

<sup>33</sup> De acuerdo con lo establecido por el quinto párrafo del artículo 38 del Reglamento de Organizaciones y Funciones del INDECOPI, las resoluciones que emiten las Comisiones **son suscritas únicamente por quien las preside**.

<sup>34</sup> **REGLAMENTO DE LA LEY DE FIRMAS Y CERTIFICADOS DIGITALES APROBADO POR DECRETO SUPREMO N° 052-2008-PCM**

**Artículo 3.- De la validez y eficacia de la firma digital**

La firma digital generada dentro de la Infraestructura Oficial de Firma Electrónica tiene la misma validez y eficacia jurídica que el uso de una firma manuscrita