



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 2423-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1186-2021/CC2

PROCEDENCIA : COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR –
SEDE LIMA SUR N° 2
PROCEDIMIENTO : DE PARTE
DENUNCIANTE : CARLOS ALBERTO MONSALVE VILLEGAS
DENUNCIADA : CECAPSI MONTESSORI S.A.C.
MATERIA : DISCRIMINACIÓN
ACTIVIDAD : ACTIVIDADES DE APOYO A LA ENSEÑANZA

SUMILLA: *Se confirma la resolución apelada que declaró fundada la denuncia contra CECAPSI Montessori S.A.C. por haber brindado un trato discriminatorio al denunciante, al restringirle el acceso a sus servicios por el distrito en el que residía sin que medie una causa objetiva y justificada.*

SANCIÓN: 8,86 UIT

Lima, 7 de agosto de 2025

ANTECEDENTES

1. El 10 de diciembre de 2021, el señor Carlos Alberto Monsalve Villegas -en adelante, el señor Monsalve- denunció a CECAPSI Montessori S.A.C.¹ -en adelante, CECAPSI-, con domicilio ubicado en *Avenida Mariscal Óscar R. Benavides 3046, dpto. 201, distrito, provincia y departamento de Lima*², ante la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2 -en adelante, la Comisión-, por presuntas infracciones de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor -en adelante, el Código-, manifestando lo siguiente:
 - i) Que, el 9 de diciembre de 2021, se comunicó -por *WhatsApp*- con CECAPSI para consultar si era un colegio o solo dictaba cursos, debido a que quería matricular a su menor hija de 7 años en una escuela Montessori.
 - ii) Que, la primera pregunta que le hizo la denunciada fue en qué distrito residía y, al mencionar que vivía en el distrito de La Perla, provincia constitucional del Callao, le respondió que no tenía sede en el Callao ni disponía con cupos en sus 3 sedes.
 - iii) Que, manifestó su malestar e indicó que dicha respuesta le parecía discriminatoria, atendiendo a que se limitó a indagar sobre su lugar de residencia, sin haber requerido información alguna sobre su menor hija.
 - iv) Que, el proveedor afirmó que “*era un maltrato llevar a su hija desde La Perla hasta La Molina*”, lo que evidenciaba un trato discriminatorio por el distrito en el que vivía.

¹ RUC 20604005940 con domicilio fiscal ubicado en Avenida Mariscal Óscar R. Benavides 3046, dpto. 201, distrito, provincia y departamento de Lima, de acuerdo con la información obtenida en: <http://www.sunat.gob.pe>.

² De acuerdo con la información obtenida en: <http://www.sunat.gob.pe>.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 2423-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1186-2021/CC2

2. Mediante Resolución 1 del 17 de enero de 2023, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2 -en adelante, la Secretaría Técnica de la Comisión- admitió a trámite la denuncia contra CECAPSI, imputándole la presunta infracción de los artículos 18°, 19° y 38° del Código, debido a que habría brindado un trato diferenciado al denunciante considerando el distrito en el que residía.
3. El 8 de julio de 2022, la Secretaría Técnica de la Comisión realizó una diligencia de verificación de la página de *Facebook* y de la página *web* de la proveedora, advirtiéndose que consignó como número de contacto el 943***388³ 4, número al cual se comunicó el señor Monsalve.
4. El 13 de diciembre de 2022, CECAPSI presentó sus descargos.
5. El 20 de enero de 2023, la Secretaría Técnica de la Comisión corrió traslado a las partes del Informe Final de Instrucción, emitido en la misma fecha y, el 31 de enero del 2023, CECAPSI presentó sus descargos al respecto, solicitando: i) Requerir a Telefónica del Perú S.A.A. -en adelante, Telefónica- la grabación de la llamada telefónica realizada al interesado el 9 de diciembre de 2021; ii) Convocar a una audiencia de informe oral; y, iii) Tener en cuenta las declaraciones juradas de profesores capacitados en el método Montessori.
6. El 6 de febrero de 2023, la Secretaría Técnica de la Comisión realizó una diligencia como consumidor incógnito, en la cual efectuó consultas a CECAPSI, a efectos de dilucidar si ofrecía inscripción para la prestación de servicios educativos a menores.
7. Mediante Resolución 0424-2023/CC2 del 9 de marzo del 2023, la Comisión decidió, preliminarmente, que la conducta imputada sería evaluada únicamente como una presunta infracción del artículo 38° del Código y declaró fundada la denuncia en contra de CECAPSI, sancionándola con una multa de 8,86 UIT, ordenándole el cumplimiento de medidas correctivas, condenándola al pago de las costas y los costos del procedimiento y disponiendo su inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi -en adelante, RIS-.
8. En virtud del recurso de apelación de CECAPSI, mediante Resolución 3520-2023/SPC-INDECOPI del 20 de diciembre de 2023, la Sala Especializada en

³ Ver fojas 28 y 29 del Expediente.

⁴ Por Resolución del 25 de agosto de 2022, la Secretaría Técnica de la Comisión trasladó a las partes el Informe Final de Instrucción, emitido en la misma fecha. Sin embargo, mediante Resolución 3 del 2 de diciembre de 2022, la Secretaría Técnica de la Comisión dispuso volver a notificar con todo lo actuado a CECAPSI, debido a que no se tenía certeza respecto a la adecuada notificación. En atención a lo mencionado, el 5 de diciembre de 2022, CECAPSI se apersonó al procedimiento. Finalmente, por Resolución 4 del 19 de diciembre de 2022, se dejó sin efecto el mencionado Informe Final de Instrucción por emitirse sin tomar en cuenta que la denunciada no fue notificada adecuadamente.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 2423-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1186-2021/CC2

Protección al Consumidor -en adelante, la Sala- declaró la nulidad de la Resolución 0424-2023/CC2, por: i) Omitir pronunciarse sobre: a) El pedido de informe oral planteado por CECAPSI; b) La solicitud de la denunciada de requerir a Telefónica la grabación de la llamada telefónica realizada al denunciante el 9 de diciembre de 2021; y, ii) No valorar la totalidad de los medios probatorios presentados por el proveedor.

9. En atención a lo resuelto por la Sala, mediante Resolución 10 del 30 de abril de 2024, la Secretaría Técnica de la Comisión requirió a CECAPSI señalar de forma clara y precisa el número telefónico de salida de la llamada efectuada el 9 de diciembre de 2021, el número telefónico al que se llamó y la hora exacta en la que se efectuó, bajo apercibimiento de denegar el pedido efectuado.
10. El 7 de mayo de 2024, CECAPSI señaló que no tenía acceso a la información solicitada, toda vez que el teléfono desde el que se realizó la llamada en cuestión ya no se encontraba en su poder. Asimismo, solicitó requerir a Telefónica la llamada del 9 de diciembre de 2021 dirigida al número telefónico 943***388 desde alguno de los números telefónicos del denunciante.
11. Por Resolución 1418-2024/CC2 del 4 de julio de 2024⁵, la Comisión emitió el siguiente pronunciamiento:
 - i) Denegar las solicitudes de: a) Actuación de medios probatorios; y, b) Uso de la palabra, planteadas por CECAPSI.
 - ii) Precisar que la conducta imputada sería evaluada únicamente como una presunta infracción del artículo 38° del Código.
 - iii) Declarar fundada la denuncia contra CECAPSI, por haber brindado un trato discriminatorio al denunciante, en virtud del distrito donde residía; sancionándola con una multa de 8,86 UIT, condenándola al pago de las costas y los costos del procedimiento y disponiendo su inscripción en el RIS.
 - iv) Ordenó a CECAPSI, como medida correctiva reparadora, que, en el plazo de 15 días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la citada resolución, cumpla con:
 - a) Remitir una carta de disculpas al denunciante por la conducta denunciada.
 - b) Brindar una capacitación a su personal, a fin de que tomen conciencia y cesen las prácticas discriminatorias contra sus clientes, la cual debe:
 - Enfocarse en el servicio de atención al cliente que brinda como proveedor en el mercado.
 - Comprender a todos los trabajadores que “participen” de manera directa con los consumidores o alumnos.

⁵ El 3 de junio de 2024, la Secretaría Técnica de la Comisión corrió traslado a las partes del Informe Final de Instrucción emitido el 30 de mayo de 2024; sin embargo, ninguna presentó observaciones sobre el referido informe.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 2423-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1186-2021/CC2

- Reflejar el involucramiento de los principales directivos de la empresa (directores, gerentes, jefes o rangos similares), a fin de garantizar el cumplimiento de los objetivos trazados en las labores diarias del personal y la prevención de hechos como el denunciado. Para esto último, debe adoptar mecanismos internos de supervisión a través de programas, protocolos, entre otros, que coadyuven a dicho fin.
- Ser impartida por un tercero debidamente capacitado en temas de discriminación (a modo de ejemplo, una institución especializada en derechos humanos) que deberá estructurar los contenidos a impartir en materia de discriminación en general y haciendo hincapié en la prohibición de discriminación por condición económica (considerando los hechos del presente caso), así como contar con un mecanismo de registro de asistentes y una evaluación de contenidos impartidos.

12. El 5 de agosto de 2024, CECAPSI apeló la Resolución 1418-2024/CC2, alegando lo siguiente:

- i) Que, debía declararse la nulidad de la resolución apelada por contener una motivación aparente, al no existir vinculación entre las normas citadas y los hechos denunciados, basándose en medios probatorios que no sustentaron la decisión.
- ii) Que, el pronunciamiento se sustentó en las capturas de pantalla de *WhatsApp* sin tener en cuenta que brindó la información completa al denunciante vía telefónica -referida a que no era un centro educativo y solo capacitaba y asesoraba-.
- iii) Que, aun cuando informó que Telefónica se negó a otorgarle la grabación de la referida llamada, la Comisión denegó el pedido de dicha prueba, sin considerar que por el excesivo tiempo transcurrido no contaba con los detalles de tal comunicación.
- iv) Que, la Comisión desconoció sus argumentos y solo acogió lo expuesto por el denunciante, más aún cuando no valoró las declaraciones juradas en las cuales dejó constancia de que no era una institución educativa y que la institución acreditada no contaba con cupos.
- v) Que, en la resolución apelada se señaló que negó servicios sin evaluar cuáles brindaba, por lo que, a criterio de la Comisión, debía brindar un servicio distinto al que ofrecía en el mercado a fin de que no se considere como un trato discriminatorio.
- vi) Que, no se trataba de un centro educativo, su única función era capacitar y asesorar, por lo que no tenía ninguna legitimidad para otorgar vacantes a niños y/o niñas.
- vii) Que, la decisión de la Comisión de denegar su pedido de informe oral debía anularse, al ser incongruente e incorrecta.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 2423-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1186-2021/CC2

- viii) Que, la multa impuesta era desproporcional, carecía de razonabilidad frente a la conducta denunciada, resultaba confiscatoria y no consideró la buena fe con la que obró al aclararle al denunciante la información vía telefónica⁶.

ANÁLISIS

Cuestiones previas:

i) Sobre la solicitud de informe oral de CECAPSI planteada ante la Comisión

13. El numeral 1.2 del artículo IV del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo 004-2019-JUS -en adelante, el TUO de LPAG-, desarrolla el Principio del Debido Procedimiento, el mismo que, entre otros, garantiza el derecho de los administrados a exponer sus argumentos, a ofrecer y producir pruebas, a obtener una decisión motivada y fundada en derecho, así como a solicitar el uso de la palabra⁷. Por su parte, el artículo 16° del Decreto Legislativo 1033 dispone que las Comisiones (o Salas) podrán convocar o denegar la solicitud de audiencia de informe oral mediante resolución debidamente motivada⁸.
14. En su apelación, CECAPSI señaló que la denegatoria de su solicitud de informe oral fue incorrecta, alegando que dicho informe resultaba esencial para el ejercicio de su derecho de defensa; así como, que lo indicado por la Comisión respecto a que no era necesario por haber ejercido su derecho de defensa durante el procedimiento, resultaba incongruente con la decisión de denegar la actuación probatoria que solicitó.

⁶ Dicho recurso fue concedido mediante Resolución 12 del 16 de agosto de 2024, en atención a lo cual, mediante Memorandum 2379-2024-CC2/INDECOPI del 4 de setiembre de 2024, la Secretaría Técnica de la Comisión remitió el Expediente a la Sala.

⁷ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo IV. Principios del procedimiento administrativo.** 1. El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo: (...) **1.2. Principio del debido procedimiento.** Los administrados gozan de los derechos y garantías implícitos al debido procedimiento administrativo. Tales derechos y garantías comprenden, de modo enunciativo mas no limitativo, los derechos a ser notificados; a acceder al expediente; a refutar los cargos imputados; a exponer argumentos y a presentar alegatos complementarios; a ofrecer y a producir pruebas; a solicitar el uso de la palabra, cuando corresponda; a obtener una decisión motivada, fundada en derecho, emitida por autoridad competente, y en un plazo razonable; y, a impugnar las decisiones que los afecten. La institución del debido procedimiento administrativo se rige por los principios del Derecho Administrativo. La regulación propia del Derecho Procesal es aplicable solo en cuanto sea compatible con el régimen administrativo...

⁸ **DECRETO LEGISLATIVO 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.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 2423-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1186-2021/CC2

15. Al respecto, cabe precisar que la realización de una audiencia de informe oral no constituye un derecho irrestricto del administrado, sino que es una facultad discrecional de la Comisión, la cual evalúa su pertinencia en función de la naturaleza y complejidad del caso. Sin perjuicio de lo mencionado, la Comisión detalló las razones que sustentaban su decisión, referidas a que CECAPSI ejerció plenamente su derecho de defensa -presentando escritos, ofreciendo medios probatorios y exponiendo de manera detallada sus alegatos-, lo cual evidenciaba que tuvo oportunidades para fundamentar su posición, sin que la falta de informe oral haya generado situación alguna de indefensión.
 16. Además, la denegatoria en mención no fue incongruente con que la Comisión haya denegado una actuación probatoria solicitada por la proveedora, dado que CECAPSI pudo continuar presentando los medios probatorios que consideraba pertinentes para la resolución de la controversia, sin que haya representado una limitación a su derecho de defensa; así como, obraban en el Expediente suficientes medios probatorios para dilucidar los hechos materia de análisis; por lo que, una audiencia de informe oral devino en innecesaria.
 17. De esa manera, considerando que la denegatoria de la solicitud de informe oral fue válida, se encontró motivada y respetó el debido procedimiento, se declara improcedente la nulidad invocada por CECAPSI.
- ii) Sobre la solicitud de la grabación de una llamada a Telefónica
18. Los Principios de Impulso de Oficio y Verdad Material⁹ establecen que la autoridad administrativa está facultada para realizar actos conducentes al esclarecimiento y resolución de hechos y cuestiones necesarias. Por otro lado, el artículo 2° del Decreto Legislativo 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi¹⁰, prevé la facultad para realizar requerimientos de información que considere necesario, a personas naturales o jurídicas, a fin de esclarecer hechos determinantes sobre la materia de análisis y a efectos de recabar más información para emitir un pronunciamiento sobre el fondo de la controversia.

⁹ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. TÍTULO PRELIMINAR. Artículo IV. Principios del procedimiento administrativo.** 1. El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo: (...) **1.3. Principio de impulso de oficio.** - Las autoridades deben dirigir e impulsar de oficio el procedimiento y ordenar la realización o práctica de los actos que resulten convenientes para el esclarecimiento y resolución de las cuestiones necesarias. (...) **1.11. Principio de verdad material.** - En el procedimiento, la autoridad administrativa competente deberá verificar plenamente los hechos que sirven de motivo a sus decisiones, para lo cual deberá adoptar todas las medidas probatorias necesarias autorizadas por la ley, aun cuando no hayan sido propuestas por los administrados o hayan acordado eximirse de ellas. En el caso de procedimientos trilaterales la autoridad administrativa estará facultada a verificar por todos los medios disponibles la verdad de los hechos que le son propuestos por las partes, sin que ello signifique una sustitución del deber probatorio que corresponde a estas. (...).

¹⁰ **DECRETO LEGISLATIVO 807. LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI. Artículo 2°.-** Sin que la presente enumeración tenga carácter taxativo cada Comisión, Oficina o Sala del Tribunal del INDECOPI tiene las siguientes facultades: a) Exigir a las personas naturales o jurídicas la exhibición de todo tipo de documentos (...).



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 2423-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1186-2021/CC2

19. El 31 de enero de 2023, invocando el Principio de Impulso de Oficio, CECAPSI solicitó que se requiera a Telefónica la grabación de la llamada del 9 de diciembre de 2021 que sostuvo con el señor Monsalve, con la cual buscaba probar que informó al denunciante las características del servicio que brindaba.
20. Sobre el particular, se aprecia que al denegar dicho pedido, la Comisión explicó detalladamente que no se contaba con la información necesaria para efectuar la solicitud formulada, toda vez que debía conocer -como mínimo- el número telefónico desde el cual se realizó la llamada, el número telefónico al que se llamó y la hora exacta de la llamada; sin embargo, la proveedora solo informó el número telefónico al que se llamó. Por ese motivo, no se advierte un vicio de motivación en su decisión, al haberse fundamentado su negativa de actuar el medio probatorio solicitado.
21. A mayor abundamiento, el inciso 10 del artículo 2° de la Constitución Política del Perú¹¹ reconoce el derecho al secreto e inviolabilidad de las comunicaciones, el cual -conforme a lo dispuesto por el Tribunal Constitucional en la Sentencia emitida en el marco de la tramitación del Expediente 2863-2002-AA/TC- tiene eficacia *“erga omnes, es decir garantiza su no penetración y conocimiento por terceros, sean estos órganos públicos o particulares, ajenos al proceso de comunicación”*¹² y solo puede ser restringido por decisión de la Autoridad Judicial, de acuerdo con lo dispuesto en Subcapítulo II del Capítulo VII del Nuevo Código Procesal Penal. De igual forma, el artículo 162° del Código Penal sanciona la grabación no autorizada; y, la Ley 29733, Ley de Protección de Datos Personales, exige consentimiento previo para tratar la voz, al tratarse de un dato personal.
22. En consecuencia, se aprecia que CECAPSI requirió la actuación de un medio probatorio que vulneraba la protección constitucional del secreto e inviolabilidad de las comunicaciones; razón por la cual, no era posible que la Comisión accediera a la grabación aludida por CECAPSI.
23. Finalmente, conforme fue mencionado en el acápite precedente, a pesar de que se denegó su pedido, CECAPSI tuvo la posibilidad de presentar otros medios probatorios legales que consideraba pertinentes para sustentar sus afirmaciones, sin que se haya configurado una vulneración a su derecho de defensa, más aún cuando no probó que efectuó un requerimiento a Telefónica -con dicho propósito- y esta se la negó.

Sobre la prohibición de discriminación en el consumo

¹¹ **CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ. Artículo 2°.-** Toda persona tiene derecho: 10. Al secreto y a la inviolabilidad de sus comunicaciones y documentos privados. Las comunicaciones, telecomunicaciones o sus instrumentos sólo pueden ser abiertos, incautados, interceptados o intervenidos por mandamiento motivado del juez, con las garantías previstas en la ley. Se guarda secreto de los asuntos ajenos al hecho que motiva su examen. (...)

¹² Ver en: <https://www.tc.gob.pe/jurisprudencia/2003/02863-2002-AA.html>.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 2423-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1186-2021/CC2

Marco teórico legal

24. En el ordenamiento jurídico peruano, el derecho a la igualdad ha sido reconocido expresamente en el numeral 2 del artículo 2° de la Constitución Política del Perú, respecto del cual, en diversa jurisprudencia, el Tribunal Constitucional ha señalado que la igualdad ostenta la doble condición de principio y de derecho subjetivo¹³. Ahora, el derecho a la igualdad, al proyectarse a lo largo de todo el ordenamiento legal, se manifiesta como derecho objetivo también en la regulación especial sobre protección al consumidor, siendo que el literal d) del numeral 1.1 del artículo 1° del Código establece que los consumidores tienen derecho a un trato justo y equitativo en toda transacción comercial, prohibiéndose expresamente la posibilidad de ser discriminados por los mismos motivos establecidos en el artículo 2° de la Constitución; así como, por otros de cualquier índole¹⁴.
25. En este contexto, el artículo 38° del Código establece la cláusula normativa según la cual los proveedores se encuentran prohibidos de establecer discriminación alguna respecto de los solicitantes de los productos y servicios que ofrecen; así como, realizar selección de clientela, excluir a personas o realizar otras prácticas similares, sin que medien causas de seguridad del establecimiento, tranquilidad de sus clientes u otras razones objetivas y justificadas¹⁵. Por lo que, de conformidad con dicho marco normativo, la conducta en donde exista un trato desigual que no se encuentre justificado de manera objetiva y razonable, basta para configurar el trato discriminatorio, debiendo imputarse dicha acción del proveedor independientemente de la causa que origine el trato desigual¹⁶.

¹³ Ver sentencias recaídas en los expedientes 0045-2004-AA/TC (acción de inconstitucionalidad interpuesta por el Colegio de Abogados del Cono Norte de Lima contra el artículo 3° de la Ley 27466) y 05157-2014-PA/TC (proceso de amparo interpuesto por la señora María Chura Arcata contra la resolución expedida por la Sala Civil de la Corte Superior de Justicia de Puno).

¹⁴ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 1°.- Derechos de los consumidores.** 1.1 En los términos establecidos por el presente Código, los consumidores tienen los siguientes derechos: (...) d. Derecho a un trato justo y equitativo en toda transacción comercial y a no ser discriminados por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole. (...)

¹⁵ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 38°.- Prohibición de discriminación de consumidores.** 38.1. Los proveedores no pueden establecer discriminación alguna por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole, respecto de los consumidores, se encuentren estos dentro o expuestos a una relación de consumo. 38.2. Está prohibida la exclusión de personas sin que medien causas de seguridad del establecimiento o tranquilidad de sus clientes u otros motivos similares. 38.3. El trato diferente de los consumidores debe obedecer a causas objetivas y razonables. La atención preferente en un establecimiento debe responder a situaciones de hecho distintas que justifiquen un trato diferente y existir una proporcionalidad entre el fin perseguido y el trato diferente que se otorga.

¹⁶ Dicho razonamiento no desconoce que existen actos de discriminación en el consumo más graves que otros, al ser posible que se configure un trato desigual que implique un mayor grado de afectación a la dignidad de una persona (por ejemplo, en casos donde la discriminación se origine por temas vinculados a raza, sexo, orientación sexual u otros motivos similares), lo cual debe ser meritado al momento de graduar la sanción que corresponda imponer al proveedor infractor.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 2423-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1186-2021/CC2

26. Cabe añadir que el artículo 39° de dicho cuerpo normativo¹⁷ no realiza ninguna diferenciación en los niveles de gravedad de una práctica discriminatoria; y, por ende, los órganos resolutivos de protección al consumidor, al momento de analizar un trato desigual por parte de los proveedores, deberán ceñirse a las reglas probatorias que permitan verificar la comisión de la conducta infractora¹⁸.

Aplicación al caso en concreto

27. El señor Monsalve denunció que, el 9 de diciembre de 2021, recibió un trato discriminatorio de CECAPSI por el distrito en el que residía, toda vez que, al desear matricular a su menor hija de 7 años en una escuela Montessori, se comunicó por *WhatsApp* con la proveedora para consultar si era un colegio o solo dictaba cursos. No obstante, su personal le preguntó sobre el distrito en el que vivía y, al informar que era La Perla, le indicó que no tenía sede en el Callao ni cupos en ninguna de sus 3 sedes, sin haberle informado la ubicación de ellas o haberle requerido datos adicionales acerca de su menor hija.
28. La Comisión declaró fundada la denuncia contra CECAPSI, por haber brindado un trato discriminatorio al denunciante al restringirle el acceso a sus servicios el 9 de diciembre de 2021, sin que medie una causa objetiva y justificada, debido a que luego de que el denunciante comunicó que residía en el distrito de La Perla, el proveedor le indicó que no tenía sedes en el Callao ni tenía cupos en sus otras sedes, sin que haya sustentado que no contaba con cupos disponibles. Dicha decisión fue apelada por CECAPSI según los argumentos detallados en los numerales i) al v) del considerando 12.
29. En primer lugar, conforme a lo dispuesto en el artículo 39° del Código, corresponde al denunciante probar el acto de discriminación aludido, para lo cual, tendrá que demostrarse con pruebas o suficientes indicios que se ha brindado un trato discriminatorio, para que surja la obligación del proveedor de acreditar que su actuación respondió a circunstancias objetivas y razonables y, de ese modo, se exonere de responsabilidad.

¹⁷ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 39°.- Carga de la prueba.** La carga de la prueba sobre la existencia de un trato desigual corresponde al consumidor afectado cuando el procedimiento se inicia por denuncia de este o a la administración cuando se inicia por iniciativa de ella. Para acreditar tal circunstancia, no es necesario que el afectado pertenezca a un grupo determinado. Corresponde al proveedor del producto o servicio acreditar la existencia de una causa objetiva y justificada. Si el proveedor demuestra la existencia de una causa objetiva y razonable, le corresponde a la otra parte probar que esta es en realidad un pretexto o una simulación para incurrir en prácticas discriminatorias. Para estos efectos, es válida la utilización de indicios y otros sucedáneos de los medios probatorios.

¹⁸ Respecto a las reglas probatorias determinadas por el legislador peruano para los casos de discriminación en el consumo, el artículo 39° del Código señala la carga de la prueba. Así, en los casos de procedimientos iniciados por una denuncia de parte, corresponderá al consumidor afectado demostrar la existencia del trato desigual sin que sea necesario que pertenezca a un grupo determinado. Luego, será el proveedor quien deberá acreditar la existencia de una causa objetiva que justifique razonablemente la práctica cuestionada; y, si se supera este nivel probatorio, el denunciante deberá comprobar ante la autoridad que la causa alegada es un pretexto o una simulación para realizar la práctica discriminatoria.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

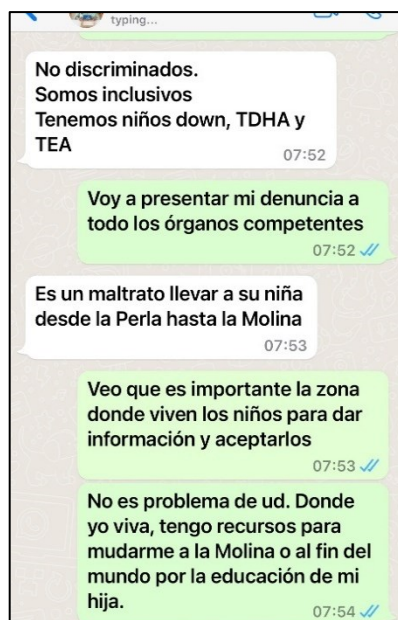
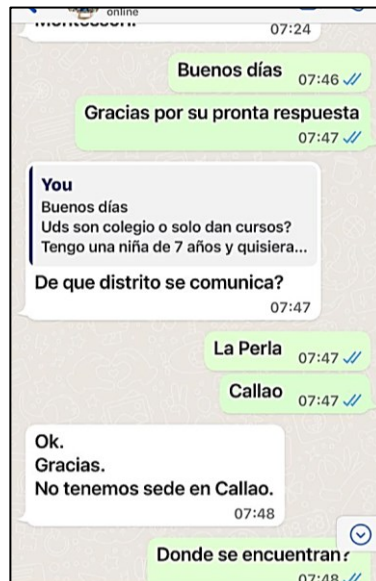
INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 2423-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1186-2021/CC2

30. Al respecto, obran en el Expediente 5 capturas de pantalla de conversaciones de *WhatsApp*¹⁹, presentadas por el señor Monsalve, correspondientes al 9 de diciembre de 2021 -fecha en la que se suscitaron los hechos-, las cuales son las siguientes:



¹⁹ Ver fojas 4 a 8 del Expediente.



PERÚ

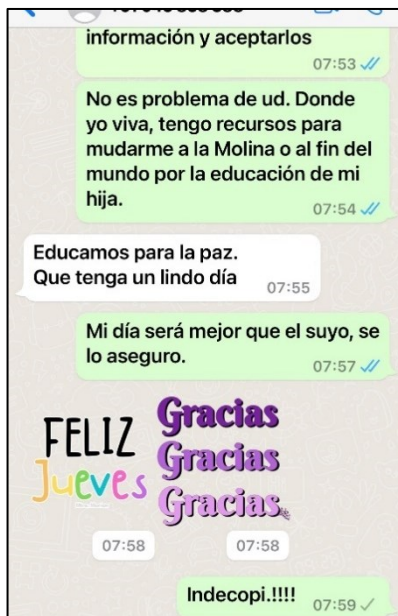
Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 2423-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1186-2021/CC2



31. Preliminarmente, debe precisarse que el denunciante entabló comunicación con un número telefónico que fue identificado como número de contacto de CECAPSI en las diligencias realizadas por la Comisión durante el procedimiento, de acuerdo con lo contenido en las Actas de Verificación del 8 de julio de 2022 y 6 de febrero de 2023²⁰; por lo que, dicha interacción se mantuvo entre el señor Monsalve y CECAPSI.
32. Asimismo, las capturas expuestas fueron puestas en conocimiento de CECAPSI; sin embargo, la proveedora no presentó observaciones al respecto ni cuestionó su contenido; motivo por el cual, resultan ser medios probatorios válidos para el análisis de la presente conducta.
33. Habiéndose determinado que las imágenes contienen una conversación entre la proveedora y el señor Monsalve, se aprecia que este consultó de manera específica si CECAPSI era un colegio o solo dictaba cursos. Ante lo señalado, la proveedora le respondió que era un consorcio del rubro Montessori y detalló las 3 actividades que desarrollaba, entre ellas *“Colegio para niños de 2 a 12 años cuyos padres fueron formados en Metodología Montessori”*; por lo que, de la información brindada, se aprecia que CECAPSI se presentó ante el consumidor como una proveedora que tenía la posibilidad de brindar acceso a un servicio educativo.
34. Asimismo, los mensajes enviados por la denunciada evidencian que ofrecía o podía gestionar la contratación de un servicio educativo, al revelar que manejaba información sobre alumnos y vacantes disponibles. A modo de ejemplo, indicó al

²⁰ Ver fojas 28, 29 y 125 del Expediente.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 2423-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1186-2021/CC2

denunciante que no contaba con cupos, que “*eran inclusivos*” y que tenía a cargo niños con diversas condiciones, afirmaciones que -en conjunto- demuestran que ofrecía la prestación de servicios educativos, contrariamente a lo que CECAPSI señala en su apelación sobre que su única función era capacitar y asesorar, lo cual no coincide con lo que fue informado al consumidor.

35. Si bien para CECAPSI la Comisión concluyó que había negado al denunciante el acceso a sus servicios sin evaluar cuáles brindaba, cabe precisar que dicho órgano resolutorio sí efectuó un análisis al respecto señalando que la denunciada se había atribuido la asignación de vacantes ante el señor Monsalve; en la misma línea, la Sala considera que la propia proveedora se presentó ante el señor Monsalve como una entidad que brindaba acceso a servicios educativos, generando una legítima expectativa sobre la naturaleza del servicio ofrecido y, en consecuencia, se puede aseverar que el señor Monsalve esperaba acceder a la contratación de un servicio, a través de su intervención, debiendo evaluarse si brindó un trato discriminatorio, en dicho contexto.
36. Con relación a lo alegado por la denunciada respecto a que la Comisión no valoró que, mediante una llamada telefónica, aclaró al denunciante que no era un centro educativo y que se limitaba a capacitar y asesorar, tal afirmación carece de sustento probatorio, al no obrar grabación, registro u otro medio probatorio idóneo que corrobore la existencia y contenido de dicha comunicación. Por el contrario, las capturas de pantalla de las conversaciones de *WhatsApp* son elementos disponibles en el Expediente que configuran un medio probatorio idóneo y suficiente para contrastar la comunicación sostenida y la información proporcionada.
37. En tal sentido, se aprecia que, ante la consulta del señor Monsalve, CECAPSI se limitó a preguntar al denunciante desde qué distrito se contactaba, lo cual bastó para indicar que no contaba con cupos en ninguna de sus sedes -las cuales no fueron identificadas de forma plena en ningún momento-, sin haber solicitado información sobre la hija del denunciante -como su edad, el grado que cursaba, si contaba con alguna condición, entre otros-, con lo cual restringió al consumidor el acceso a sus servicios.
38. Dado que se superó el primer filtro de análisis, pues se encuentra probado el trato discriminatorio alegado por el señor Monsalve, corresponde analizar si CECAPSI probó que contaba con una causa objetiva y justificada para incurrir en dicha práctica.
39. Por su parte, CECAPSI no desconoció que hubo una restricción al denunciante de acceder a sus servicios, limitándose a señalar que se encontraba justificada en



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 2423-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1186-2021/CC2

que no había cupos disponibles para el ingreso de nuevos niños en las instituciones que brinda sus servicios²¹.

40. Para probarlo, presentó los siguientes documentos del 31 de enero de 2023: “Declaración Jurada Sara Marlene Chang Agreda” y “Declaración Jurada Ysabel Chiquillan Zambrano”²², las cuales contienen información sobre el número de vacantes con las que contaban dos instituciones educativas de nivel inicial y primaria en diciembre de 2021; sin embargo, dado que solo se trata de declaraciones de parte, no pueden ser consideradas como medios probatorios idóneos y suficientes para probar las alegaciones de CECAPSI, más aún cuando no están acompañadas de elementos adicionales que sustenten su contenido.
41. Cabe precisar que, contrario a lo señalado por CECAPSI, estos medios probatorios fueron detallados y evaluados por la Comisión, por lo que se desestima su alegato, al respecto.
42. De esa manera, la proveedora no ha presentado algún medio probatorio que permita determinar con cuántas vacantes contaba cada una de sus sedes al momento que ocurrió la conducta denunciada ni que todas estas se encontraban ocupadas al 9 de diciembre de 2021; por lo que, no puede considerarse que la restricción al denunciante de acceso a sus servicios se encontraba justificada.
43. Asimismo, se advierte que, al entablar comunicación con el denunciante, CECAPSI no le informó, en primer lugar, que no contaba con vacantes disponibles -pues se suponía que no contaba con cupos en ninguna sede, de ahí que debía ser irrelevante conocer de dónde se comunicaba el consumidor- ni le solicitó información que le permitiese revisar si contaba con vacantes para su menor hija, atendiendo a su edad y al año lectivo que cursaría. Por el contrario, el personal de la denunciada primero le consultó de dónde se comunicaba para luego solo señalar que no contaba con sedes en el lugar de residencia del señor Monsalve -aun cuando no había sido consultada al respecto- y, ante su insistencia, alegó que no contaba con vacantes en sus 3 sedes.
44. En efecto, el contenido de la interacción evidencia que la denunciada circunscribió su decisión al lugar de residencia del denunciante, siendo que, además, mencionó al señor Monsalve que *“Es un maltrato llevar a su niña desde La Perla a la Molina”*, sin que le haya informado de manera previa que tenían una sede en dicho distrito o la ubicación de las otras sedes.

²¹ En sus descargos, CECAPSI señaló expresamente lo siguiente: “(...) 16.- De acuerdo a ello, existe una justificación a la negativa de ofrecer un servicio, por lo cual no podría hablarse de discriminación. (...) 19.- Así las cosas, en el caso concreto, la justificación se encuentra en el hecho de que no había cupos para el ingreso de nuevos niños en las instituciones que hemos capacitado”. Ver foja 74 del Expediente.

²² Ver fojas 116 y 117 del Expediente.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 2423-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1186-2021/CC2

45. Al respecto, en sus descargos, CECAPSI sostuvo que estaba justificado solicitar la ubicación geográfica del posible alumno, debido a que era razonable que los alumnos asistan a instituciones que estuvieran cerca a sus domicilios o podría influir de manera negativa en el rendimiento del menor al verse expuesto a recorrer largas distancias²³.
46. No obstante, la normativa del sector educativo establece el derecho de los padres de familia a elegir las instituciones en las que sus hijos se educarán, de acuerdo con sus convicciones y creencias, según lo establecido en el artículo 5° de la Ley 28044, Ley General de Educación²⁴; por lo que, el señor Monsalve podía elegir la institución educativa de su preferencia, sin estar condicionado a que esta se encuentre cerca de su domicilio; sin embargo, CECAPSI no le permitió ejercer su derecho libremente.
47. De lo mencionado, se advierte que CECAPSI tampoco logró sustentar de manera válida y suficiente la relevancia de conocer el distrito de residencia de los consumidores como primer filtro en la comunicación entablada para permitirles acceder a sus servicios; por lo que, no constituye un motivo objetivo y razonable para restringir el acceso del denunciante a sus servicios.
48. Así, se considera que no resulta razonable ni congruente haber requerido conocer el distrito en el que residía el consumidor a fin de atender la consulta que fue efectuada por el señor Monsalve en un primer momento, consistente en esclarecer si se trataba de un colegio o solo brindaba cursos.
49. De esa manera, se concluye que CECAPSI restringió el acceso del señor Monsalve a sus servicios por residir en el distrito de La Perla, sin que medie una causa objetiva y razonable debidamente probada, lo cual configura un acto de discriminación.
50. Finalmente, contrario a lo aludido por la apelante, se advierte que la Comisión valoró todos los medios probatorios presentados por las partes que resultaban pertinentes para analizar la responsabilidad de CECAPSI por la conducta denunciada, los cuales sustentaron las conclusiones a las que arribó; así como,

²³ En sus descargos, CECAPSI señaló expresamente lo siguiente: "(...) 30.- Insistimos, a lo anterior hacemos mención de manera ilustrativa, siendo que resulta razonable que los alumnos asistan a instituciones que queden cerca a sus domicilios por cuanto ello podría afectar negativo el rendimiento del menor al verse forzado a un traslado excesivo. 31.- Pero ello no significa que este fuese el motivo de una negativa, sino que, insistimos, la negativa se debió al hecho de que no existían cupos, sin embargo, señalamos que no resulta injustificado solicitar la ubicación geográfica del posible alumno de acuerdo a lo narrado anteriormente.(...)". Ver foja 76 del Expediente.

²⁴ **LEY 28044. LEY GENERAL DE EDUCACIÓN. Artículo 5°.- Libertad de enseñanza.** La libertad de enseñanza es reconocida y garantizada por el Estado. Los padres de familia, o quienes hagan sus veces, tienen el deber de educar a sus hijos y el derecho a participar en el proceso educativo y a elegir las instituciones en que éstos se educan, de acuerdo con sus convicciones y creencias. Toda persona natural o jurídica tiene derecho a constituir y conducir centros y programas educativos. El Estado reconoce, ayuda, supervisa y regula la educación privada con respeto a los principios constitucionales y a la presente Ley. La iniciativa privada contribuye a la ampliación de la cobertura, a la innovación, a la calidad y al financiamiento de los servicios educativos.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 2423-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1186-2021/CC2

se tomó en cuenta los argumentos expuestos en los escritos presentados por ambas partes durante la tramitación del Expediente; por lo que, que el hecho que la apelante no se encuentre de acuerdo con la argumentación realizada no implica que se haya desconocido sus argumentos o contenga vicios de motivación, por lo que corresponde confirmar la resolución apelada que declaró fundada la denuncia interpuesta en su contra.

Sobre la graduación de la sanción

51. El Decreto Supremo 032-2021-PCM, Decreto Supremo que aprueba la graduación, metodología y factores para la determinación de las multas que impongan los órganos resolutores del INDECOPI respecto de las infracciones sancionables en el ámbito de su competencia -en adelante, el Decreto Supremo-, establece que los parámetros contemplados en su contenido deben ser aplicados para los procedimientos iniciados a partir de su entrada en vigencia (14 de junio de 2021), por lo que es aplicable al presente procedimiento, por cuanto CECAPSI fue notificado con la imputación de cargos el 2 de diciembre de 2022²⁵.
52. La Comisión sancionó a CECAPSI con una multa de 8,86 UIT, por el trato discriminatorio brindado, aplicando los siguientes factores del método basado en valores preestablecidos del Decreto Supremo: i) La infracción cometida presentó un nivel muy alto (k)²⁶, debido a que se encontraba vinculada a infracciones donde se produce una afectación al trato diferenciado o discriminación, dignidad y/o reputación y normas de convivencia; ii) CECAPSI era una microempresa (K_j) conforme a sus ingresos del año 2020²⁷ 28; iii) El factor de duración (D) fue de 1,0²⁹, dado que consideró que se trataba de una infracción de naturaleza instantánea suscitada en un solo momento -efectuar un acto de discriminación por lugar de residencia-; iv) No se configuró ningún factor agravante o atenuante³⁰ 31; y, v) La multa no superó el tope legal máximo (M*)³².

²⁵ Ver fojas 55 a 56 del Expediente.

²⁶ Para determinar el factor del nivel de afectación de la infracción (k), se recurrió al Cuadro 16 del Decreto Supremo.

²⁷ Información obtenida del Padrón de contribuyentes de la SUNAT del 2020.

²⁸ **Etapa I: Multa base (m):** Determinada al multiplicar los valores preestablecidos de acuerdo con el nivel de afectación de la infracción y el tamaño del infractor (k) por el factor de duración (D), conforme a lo siguiente: $(m) = (k) * (D)$, conforme a lo establecido en el Cuadro 19 del Decreto Supremo.

²⁹ De acuerdo con el Cuadro 23 del Decreto Supremo.

³⁰ Lo que implicaría que dicho factor sea igual a 1 ($F = 1$ o 100 %), por lo que el factor (F) será igual a 1.

³¹ **Etapa II: multa preliminar (M):** Valor que resultaba de multiplicar la multa base (m) por los factores agravantes o atenuantes (F), conforme a la siguiente fórmula: $(M) = (m) * (F)$. Cabe precisar que (F) se obtendría de la sumatoria de los factores agravantes o atenuantes previstos, de acuerdo con la fórmula establecida en el inciso B del Capítulo I del Decreto Supremo, conforme se detalla a continuación: $(F) = 1 + (f_1 + f_2 + f_3 + \dots f_n)$, donde "n" representaría el número de circunstancias agravantes o atenuantes identificadas.

³² **Etapa III: multa final (M*):** En este último paso se analiza si la multa preliminar (M) se encontraba dentro del tope máximo establecido en el marco normativo de cada órgano resolutor, el cual podía estar expresado en función del monto máximo a imponer en términos de UIT (N° UIT) o en términos de un porcentaje máximo de los ingresos totales



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 2423-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1186-2021/CC2

53. Respecto de lo alegado por CECAPSI en vía de apelación, se aprecia que la Comisión realizó una aplicación correcta de dicha metodología, advirtiéndose que el recurrente no ha alegado ni demostrado de qué forma la graduación de la multa fue incorrecta; por lo que, este Colegiado coincide con la aplicación de todos los valores empleados por la Comisión, previamente detallados.
54. Sin perjuicio de lo anterior, aun cuando la Comisión aplicó los factores correctos para graduar la sanción, cabe mencionar que tomó en cuenta los ingresos del 2020 de CECAPSI para determinar que era una microempresa; sin embargo, se advierte que la conducta infractora -acto de discriminación por el lugar de residencia del denunciante- ocurrió en diciembre de 2021; por lo que, lo correcto era considerar los ingresos del año 2021 de la denunciada. Sin embargo, se advierte que en dicho año CECAPSI también calificaba como una microempresa³³; motivo por el cual, no existe una variación en los factores aplicados ni en el monto de la multa impuesta por la Comisión.
55. Por otro lado, tampoco se advierte una contravención al Principio de Razonabilidad y Proporcionalidad, debido a que con el empleo del Decreto Supremo y su respectiva metodología, la multa impuesta a CECAPSI se efectuó sobre la base de parámetros objetivos, en virtud de lo cual la sanción pecuniaria se encontró conforme a las circunstancias verificadas en el presente caso; así como, no se advierte que la resolución apelada contenga algún vicio de nulidad por motivación, pues los factores utilizados fueron explicados en la resolución apelada; por lo que, corresponde desestimar los argumentos de la proveedora al respecto.
56. Además, cabe indicar que CECAPSI no ha presentado elementos de juicio que permitieran imponer una multa distinta a la de 8,86 UIT, considerando que dicha cuantía se encuentra acorde con la conducta y resulta suficientemente desincentivadora de conductas como la incurrida.
57. En relación con lo señalado por la denunciada en su recurso de apelación, respecto a que al graduar la sanción no se habría considerado la supuesta buena fe demostrada al aclarar al denunciante -mediante una llamada telefónica- la información sobre los servicios ofrecidos, tal como se indicó previamente, CECAPSI no acreditó dicha situación. Asimismo, este elemento no constituye un factor atenuante de la sanción previsto en la metodología de graduación aplicada en el presente caso. Por lo que, no resulta atendible lo alegado por la proveedora.
58. Finalmente, la conducta de CECAPSI no solo configuró un acto de discriminación por motivo de residencia, sino que también restringió el acceso a un servicio

de la empresa infractora en el último año (%IT), siendo expresado de la siguiente manera: $(M^*) = \text{Mín} \{M, N^{\circ} \text{UIT}, \%IT\}$, donde Mín representaba el valor mínimo de los elementos en consideración.

³³ De la revisión de los ingresos del año 2021 contenidos en el Padrón SUNAT del Indecopi.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 2423-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1186-2021/CC2

educativo. Así, considerando que la educación constituye un derecho fundamental reconocido constitucionalmente y es objeto de especial protección por el ordenamiento jurídico, su afectación demanda una respuesta sancionadora más severa. En tal sentido, considerando esta circunstancia, la multa a imponerse a CECAPSI debió ser mayor, a fin de brindar un reproche adecuado a su conducta.

59. Sin embargo, de acuerdo con lo señalado previamente, la sanción impuesta fue el resultado de la graduación efectuada por la Comisión en virtud de los valores y las fórmulas matemáticas establecidas en el Decreto Supremo. En ese sentido, en observancia del Principio de Legalidad³⁴, los órganos resolutivos del Indecopi se encuentran obligados a graduar las sanciones impuestas en atención del dispositivo legal vigente sobre la materia, el cual comprendía a infracciones como las determinadas en esta instancia, no siendo posible la observancia de parámetros distintos para la imposición de la sanción a CECAPSI.
60. Por lo expuesto, corresponde confirmar, modificando fundamentos, la resolución apelada que sancionó a CECAPSI con una multa de 8,86 UIT por infracción del artículo 38° del Código.
61. De conformidad con lo establecido en el numeral 4 del artículo 205° del TUO de la LPAG³⁵, sobre la ejecución forzosa, se requiere a CECAPSI el cumplimiento espontáneo del pago de la multa impuesta, sin perjuicio de lo cual se le informa que la presente resolución será puesta en conocimiento de la Unidad de Ejecución Coactiva del Indecopi a efectos de que ejerza las funciones que la Ley le otorga.

Sobre la medida correctiva

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

34

TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO 004-2019-JUS. Artículo IV. Principios del procedimiento administrativo.

1. El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo: **1.1. Principio de legalidad.**- Las autoridades administrativas deben actuar con respeto a la Constitución, la ley y al derecho, dentro de las facultades que le estén atribuidas y de acuerdo con los fines para los que les fueron conferidas.

35

TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO 004-2019-JUS. Artículo 205°.- Ejecución forzosa. Para proceder a la ejecución forzosa de actos administrativos a través de sus propios órganos competentes, o de la Policía Nacional del Perú, la autoridad cumple las siguientes exigencias: (...) 4. Que se haya requerido al administrado el cumplimiento espontáneo de la prestación, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 2423-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1186-2021/CC2

revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que en el futuro se produzca nuevamente³⁶.

63. Debido a que la Comisión declaró fundada la denuncia contra la proveedora, por la conducta infractora imputada, ordenó como medidas correctivas que CECAPSI, en un plazo máximo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de notificada la resolución apelada, cumpla con las medidas correctivas detalladas en el numeral iv) del considerando 11 de la presente resolución.
64. Respecto a la medida correctiva consistente en remitir una carta de disculpas al señor Monsalve por la conducta denunciada, de acuerdo con el criterio adoptado en pronunciamientos anteriores³⁷ su dictado se encuentra supeditado a que sea solicitada de manera expresa, o cuando la conducta haya sido expuesta públicamente; sin embargo, de la revisión del presente caso, no se advierte que el señor Monsalve lo haya pedido; motivo por el cual, no cabe ordenar tal medida correctiva.
65. Asimismo, al probarse que CECAPSI incurrió en un acto de discriminación contra el señor Monsalve y a fin de evitar que aquella infracción vuelva a ocurrir en el futuro, se considera conveniente modificar la medida correctiva referida a que la denunciada brinde una capacitación a su personal, bajo los siguientes términos:
- i) En el plazo máximo de 60 días hábiles, contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumpla con brindar una capacitación sobre prevención de discriminación en el consumo a todos los trabajadores de su empresa que participen en la atención al público en todos sus establecimientos a nivel nacional y de manera virtual. La referida capacitación debe reflejar el involucramiento de los principales directivos de la empresa (directores, gerentes, jefes o rangos similares dentro de la estructura de la empresa) y contar con mecanismos de registro de asistentes; así como, de evaluación de los contenidos impartidos.
 - ii) En el plazo máximo de 15 días hábiles, contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumpla con implementar políticas y/o directivas sobre no discriminación en la atención al público en todos sus

36

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

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

37

Ver Resolución 0372-2025/SPC-INDECOPI del 3 de febrero de 2025, Resolución 0077-2022/SPC-INDECOPI del 17 de enero de 2022, Resolución 1571-2021/SPC-INDECOPI del 12 de julio de 2021.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 2423-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1186-2021/CC2

- canales de atención al público -físicos y virtuales- a nivel nacional; así como, su difusión con todos los trabajadores y directivos de la empresa.
- iii) De manera inmediata, cumpla con colocar de forma permanente un cartel al interior de todos sus establecimientos abiertos al público, en un lugar visible y fácilmente accesible, con el siguiente mensaje: *“Este establecimiento está prohibido de discriminar a cualquier consumidor por motivos de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica, discapacidad, orientación sexual, identidad de género, edad o cualquier otra índole, pues ello constituye una infracción a la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. Si una persona advierte que este establecimiento incumple dicha prohibición, tiene derecho a formular el reclamo correspondiente, así como a denunciar este hecho ante el Indecopi”*. Dicho cartel debía tener un tamaño mínimo de una hoja A4 y cada una de las letras del mensaje debían tener un tamaño mínimo de 0.5 x 0.5 centímetros.

Sobre la condena al pago de las costas y los costos del procedimiento; así como la inscripción de CECAPSI en el RIS

66. Teniendo en cuenta que, en su apelación, CECAPSI no planteó argumentos respecto de los extremos referidos a la condena al pago de las costas y los costos del procedimiento y su inscripción en el RIS, y que el íntegro de los alegatos expuestos en su recurso ya han sido desvirtuados precedentemente, se asume como propias las consideraciones de la recurrida sobre dichos puntos, en virtud de la facultad establecida en el artículo 6° del TUO de la LPAG³⁸; por lo que, corresponde tener por confirmada la resolución impugnada en dichos puntos.

RESUELVE:

PRIMERO: Declarar improcedente la nulidad planteada por CECAPSI Montessori S.A.C., referida a la decisión de la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2 de denegar la solicitud de informe oral planteada ante dicha instancia.

SEGUNDO: Denegar la solicitud de CECAPSI Montessori S.A.C. de requerir la grabación de la llamada efectuada el 9 de diciembre de 2021.

TERCERO: Confirmar la Resolución 1418-2024/CC2 del 4 de julio de 2024, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2, que declaró fundada la denuncia contra CECAPSI Montessori S.A.C. por haber brindado un trato discriminatorio al señor Carlos Alberto Monsalve Villegas, al restringirle el acceso a sus

³⁸

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 2423-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1186-2021/CC2

servicios únicamente por el distrito donde residía, sin que medie una causa objetiva y justificada.

CUARTO: Confirmar la Resolución 1418-2024/CC2 en el extremo que sancionó a CECAPSI Montessori S.A.C. con una multa de 8,86 UIT por infracción del artículo 38° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

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

SEXTO: Dejar sin efecto la medida correctiva ordenada a CECAPSI Montessori S.A.C. en la Resolución 1418-2024/CC2, referida a remitir una carta de disculpas al denunciante por la conducta denunciada.

SÉTIMO: Modificar las medidas correctivas ordenadas en la Resolución 1418-2024/CC2, a efectos de brindar mayor razonabilidad y precisión en su cumplimiento; y, en consecuencia, ordenar a CECAPSI Montessori S.A.C. como medidas correctivas complementarias que cumpla con:

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 2423-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1186-2021/CC2

tiene derecho a formular el reclamo correspondiente, así como a denunciar este hecho ante el Indecopi". Dicho cartel debía tener un tamaño mínimo de una hoja A4 y cada una de las letras del mensaje debían tener un tamaño mínimo de 0.5 x 0.5 centímetros

OCTAVO: Confirmar la Resolución 1418-2024/CC2 que condenó a CECAPSI Montessori S.A.C. al pago de las costas y los costos del procedimiento a favor del denunciante.

NOVENO: En atención a lo dispuesto en el artículo 37° de la Directiva 001-2021-COD-INDECOPI, Directiva Única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, se ordena a CECAPSI Montessori S.A.C. que presente a la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2 los medios probatorios que evidencien el cumplimiento de las medidas correctivas complementarias ordenadas y del pago de las costas del procedimiento; en el plazo máximo de 5 días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin; bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva, conforme a lo establecido en los artículos 117° y 118° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

En caso se produzca el incumplimiento de tal mandato, el denunciante podrá comunicarlo a la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento las medidas correctivas complementarias y del pago de costas del procedimiento, conforme a lo establecido en los artículos 40° y 41° de la Directiva 001-2021-COD-INDECOPI, Directiva Única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor.

DÉCIMO: Confirmar la Resolución 1418-2024/CC2 que dispuso la inscripción de CECAPSI Montessori S.A.C. en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi por infracción del artículo 38° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

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

HERNANDO MONTOYA ALBERTI
Presidente