



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE N° 632-2024/CC2

RESOLUCIÓN FINAL N°0239-2025/CC2

DENUNCIANTE : RICHARD ALBERTO GALLO MORALES
(EL SEÑOR GALLO)
DENUNCIADO : INMOBILIARIA ACTUAL LOS PINOS S.A.C.¹
(LA INMOBILIARIA)
MATERIAS : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
PROHIBICIÓN DE DISCRIMINACIÓN
ACTIVIDAD : ACTIVIDADES INMOBILIARIAS REALIZADAS CON
BIENES PROPIOS O ARRENDADOS

Lima, 6 de febrero de 2025

ANTECEDENTES

1. El 28 de marzo de 2024², el señor Richard Alberto Gallo Morales (en adelante, el señor Gallo) interpuso una denuncia en contra de Inmobiliaria Actual Los Pinos S.A.C. (en adelante, la Inmobiliaria) por presuntas infracciones a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código)³.
2. Mediante Resolución N° 1 del 6 de mayo de 2024, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 (en adelante, la Secretaría Técnica) admitió a trámite la denuncia en los siguientes términos:

“PRIMERO: Admitir a trámite la denuncia del 28 de marzo de 2024, interpuesta por el señor Richard Alberto Gallo Morales contra Inmobiliaria Actual Los Pinos S.A.C. por presunta infracción al literal d) del numeral 1.1 del artículo 1 y artículos 18, 19 y 38 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto habría discriminado al denunciante al no acceder a venderle un estacionamiento, debido a que adquirió un departamento pequeño.” (Sic)

3. El 16 de mayo de 2024, la Inmobiliaria se apersonó al presente procedimiento y solicitó una prórroga de plazo, misma que le fue otorgada a través de la Resolución N° 2 del 22 de mayo de 2024.
4. El 29 de mayo de 2024, la Inmobiliaria presentó sus descargos.
5. Con Resolución N° 4 del 10 de diciembre de 2024, la Secretaría Técnica resolvió lo siguiente:

“PRIMERO: Precisar la imputación de cargos efectuada contra Inmobiliaria Actual Los Pinos S.A.C. mediante Resolución N° 1 del 6 de mayo de 2024, conforme a lo siguiente:

“Por presunta infracción al artículo 38 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto habría discriminado al denunciante al no acceder a venderle un estacionamiento, debido a que adquirió un departamento pequeño.” (Sic)

6. Mediante Informe Final de Instrucción del 13 de enero de 2025, la Secretaría Técnica emitió la siguiente recomendación:

¹ Con Registro Único de Contribuyente (R.U.C.): 20603604882.

² Remitido a este Despacho el 10 de abril de 2024 mediante Memorándum N° 770-2024-CC1/INDECOPI.

³ **LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**, publicado el 2 de septiembre de 2010 en el Diario Oficial El Peruano. Dicho código será aplicable a los supuestos de infracción que se configuren a partir del 2 de octubre de 2010, fecha en la cual entró en vigencia.

“PRIMERO: Declarar **INFUNDADA** la denuncia interpuesta por el señor **Richard Alberto Gallo Morales** en contra de **Inmobiliaria Actual Los Pinos S.A.C.** por presunta infracción al artículo 38 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, respecto a que el proveedor denunciado habría discriminado al denunciante al no acceder a venderle un estacionamiento, debido a que adquirió un departamento pequeño.”

7. Las partes no formularon observaciones al Informe Final de Instrucción.

ANÁLISIS

Sobre la prohibición de discriminación

8. 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 (en adelante, la Constitución), el cual establece de forma expresa y clara lo siguiente:

“Artículo 2.- Toda persona tiene derecho:

(...)

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

9. El derecho a la igualdad presenta una doble dimensión: de un lado, como principio rector del ordenamiento jurídico; y de otro lado, como un derecho constitucional subjetivo, individualmente exigible, que confiere a toda persona el derecho a ser tratado con igualdad ante la ley y no ser objeto de forma alguna de discriminación⁴.

10. El literal d) del artículo 1 del Código reconoce el derecho de los consumidores a ser tratados justa y equitativamente 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.

11. En el plano práctico, los derechos antes citados se resumen en la obligación de los proveedores de dispensar un trato equitativo brindando sus servicios o productos sin exclusiones o selección de clientela, más allá de las condiciones que objetivamente resulten necesarias para el cabal cumplimiento de sus prestaciones.

12. Por su parte, el artículo 38 del Código prevé expresamente la prohibición de discriminar a los consumidores por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole, estando demás prohibida la exclusión de personas sin que medien causas de seguridad del establecimiento, tranquilidad de sus clientes u otros motivos similares. Asimismo, se precisa que el trato diferenciado debe obedecer a causas objetivas y razonables⁵.

⁴ EGUIGUREN PRAELI, Francisco, Principio de Igualdad y Derecho a la No Discriminación, En: Ius et Veritas 15, p. 63.

⁵ **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.

13. En ese sentido, la Autoridad se encuentra facultada para velar y promover el respeto de los derechos de los ciudadanos como consumidores, así como promover la obligación de los proveedores de no seleccionar de forma injustificada a la clientela.
14. El principio de la carga de la prueba establece que la responsabilidad de probar los hechos le corresponde a quien los alega, es decir, recae en el denunciante cuando el procedimiento se inicia a instancia de parte de éste o a la Administración cuando se inicia de oficio, por regla general. Sin embargo, el artículo 39 del Código prevé las reglas procesales referidas a la distribución de la carga de la prueba en el caso de un presunto trato desigual o discriminatorio.
15. Es así como, el consumidor afectado por este tipo de prácticas ilegales deberá, en primer lugar, acreditar siquiera indiciariamente la existencia del trato desigual o del acto discriminatorio, para que se invierta la carga de la prueba y exigir al proveedor que demuestre la existencia de una causa objetiva y justificada para dicho trato. En caso el proveedor demuestre la existencia de una causa objetiva y razonable, le corresponderá al consumidor probar que esta es – en realidad – un pretexto o una simulación para incurrir en prácticas discriminatorias⁶.
16. De lo expuesto precedentemente, debe quedar claro que, en estos casos, mientras quien denuncie no evidencie un trato desigual o practica discriminatoria respecto de otros consumidores, no se configurará infracción alguna al artículo 38 del Código.

Respecto a que la Inmobiliaria habría discriminado al denunciante al no acceder a venderle un estacionamiento, debido a que adquirió un departamento pequeño

17. En su denuncia, el señor Gallo manifestó que la Inmobiliaria lo habría discriminado por el tamaño de su departamento (50.36m²), toda vez que, cuando pretendió comprar un estacionamiento, el proveedor le negó la venta; sin embargo, a otros consumidores cuyos departamentos eran grandes sí se les vendió el espacio de estacionamiento.
18. En su defensa, la Inmobiliaria negó lo alegado por el denunciante, precisando que en ningún momento lo discriminó ni se le ofreció la venta de un estacionamiento por la compra de su bien inmueble.
19. Mediante Informe Final de Instrucción del 15 de enero de 2025, la Secretaría Técnica recomendó declarar infundado este extremo de la denuncia.
20. Al respecto, las partes no presentaron observaciones al Informe Final de Instrucción.
21. Obran en el expediente, en calidad de medios probatorios, los siguientes documentos:
 - (i) Anexo A del Contrato de Compraventa de Bien Futuro del 30 de setiembre de 2023, suscrito entre las partes, correspondiente a la compra del **departamento**

⁶ **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 la 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.



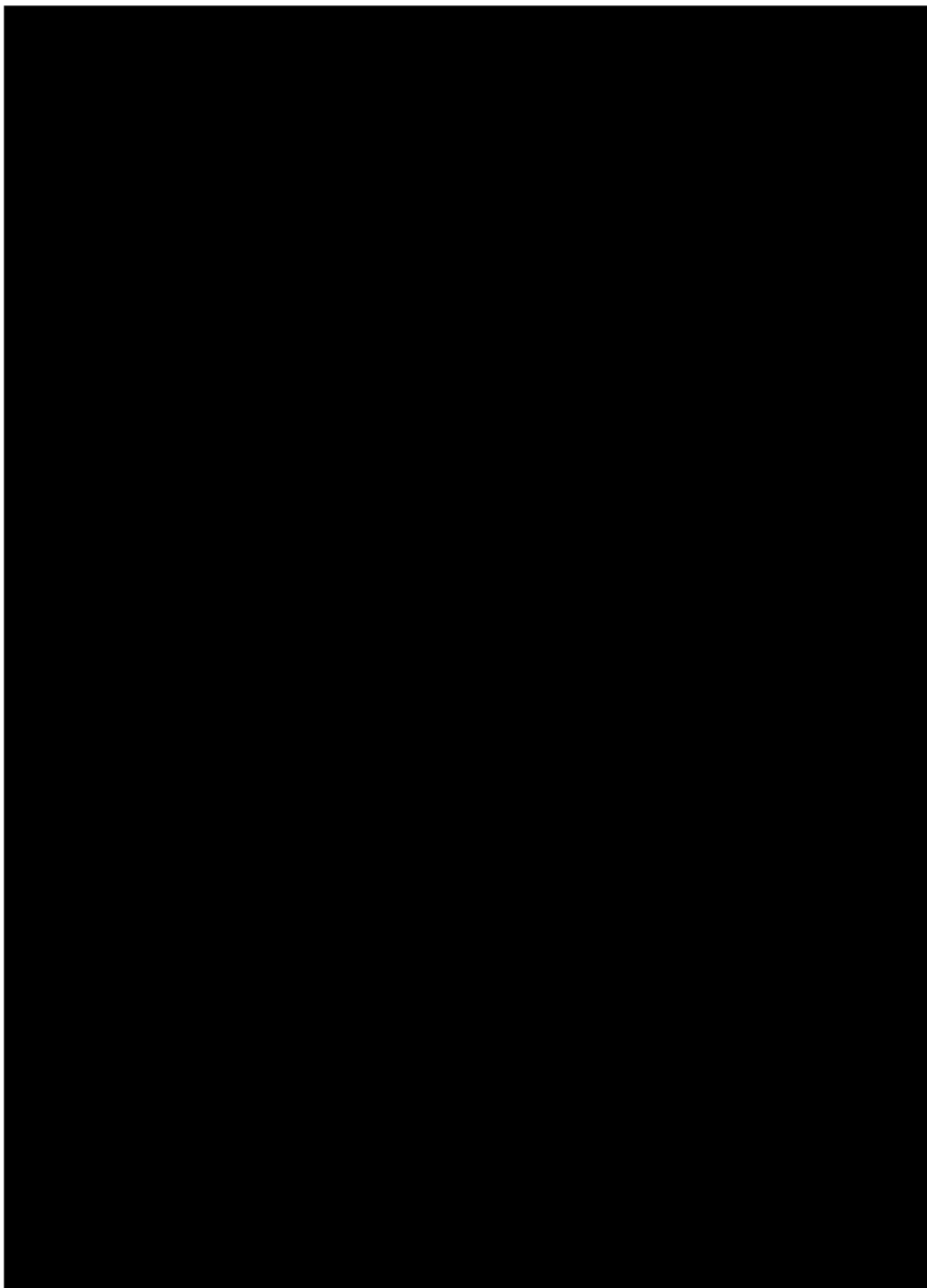
PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE N° 632-2024/CC2

N° 809 de 50,36m² del proyecto de la Inmobiliaria denominado "*Edificio Multifamiliar Pinos*", ubicado en "Avenida Javier Prado Oeste 757, distrito de Magdalena del Mar, provincia y departamento de Lima" por el valor de S/ 464 200,00:

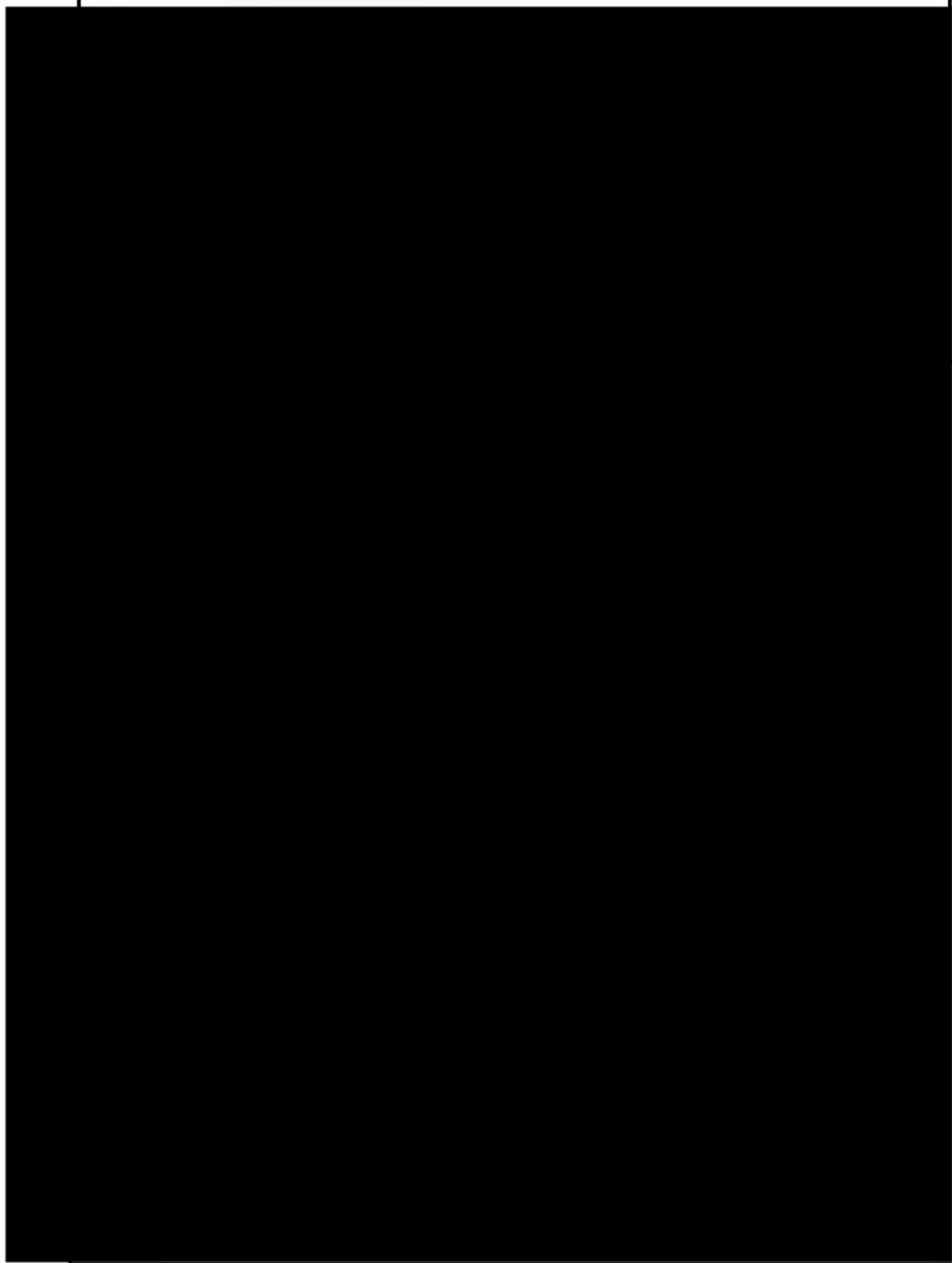


- (ii) Correo electrónico del 17 de enero de 2024, remitido por la Inmobiliaria al señor Gallo, el cual da cuenta que la Inmobiliaria le indicó que el Contrato suscrito no incluía la venta de un estacionamiento, sino únicamente un departamento, por lo que no era viable su solicitud de acceder a la venta de algún estacionamiento:



- (iii) Capturas de pantalla extraídas del aplicativo de mensajería móvil “WhatsApp”, en el cual se registró la conversación sostenida entre el señor Gallo y personal de la Inmobiliaria el 20 de marzo de 2024, donde se aprecia que se le consultó al proveedor sobre la venta de estacionamientos, respondiendo que dicho tema ya se encuentra en su área legal. Asimismo, una conversación (sin fecha) que fue sostenida por propietarios de otros departamentos del proyecto inmobiliario denominado “Edificio Multifamiliar Pinos”, precisando que el denunciado ya tenía una lista de espera para la compra de estacionamientos pero que no se liberaron y les informaron que “ya no hay” (estacionamientos):

8:47



22. De manera preliminar, es preciso indicar que no resulta materia controvertida que el señor Gallo adquirió de la Inmobiliaria el departamento N° 809 de 50,36m², ubicado en el proyecto inmobiliario denominado "Edificio Multifamiliar Pinos", por el valor de S/ 464 200,00, en tanto ambas partes del procedimiento han coincidido en señalarlo y consta en el Contrato de Compra-venta de Bien Futuro del 30 de setiembre de 2023.
23. No obstante, el señor Gallo cuestionó que la Inmobiliaria lo habría discriminado debido a que compró un departamento con un área pequeña (50,36m²), ya que se le negó la venta de un estacionamiento cuando lo requirió, mientras que a otros propietarios que adquirieron un departamento grande si les fue vendido dicho espacio.

24. Sobre el particular, y conforme lo dispone el artículo 39 del Código, para determinar si la Inmobiliaria incurrió en una práctica discriminatoria en contra del señor Gallo, éste último deberá haber acreditado, siquiera a nivel indiciario, que la negativa de venta del estacionamiento que solicitó a la denunciada fue motivado por una condición inherente a su persona, tal y como era – de acuerdo con su escrito de denuncia – su condición socioeconómica al adquirir un departamento con un área pequeña (50,36m²) a la parte denunciada.
25. Para efectos de sustentar el acto discriminatorio denunciado, el señor Gallo presentó:
(i) el Anexo A del Contrato de Compraventa de Bien Futuro del 30 de setiembre de 2023, suscrito entre las partes; (ii) el correo electrónico del 17 de enero de 2024 que le remitió la Inmobiliaria; y, (iii) las capturas de pantalla del aplicativo de mensajería móvil “WhatsApp” que recogen conversaciones con el proveedor y otros propietarios.
26. Al respecto, de la revisión del Anexo A del Contrato de Compraventa de Bien Futuro del 30 de setiembre de 2023, consta que el mismo contiene los datos generales de los intervinientes y la información del bien inmueble adquirido, sin que desprenda algún ofrecimiento, opción y/o acuerdo de compra de un estacionamiento a favor del señor Gallo, de modo que dicho medio probatorio no acredita que se le negó al denunciante la posibilidad de adquirir un estacionamiento a partir de su condición socioeconómica, pues el departamento que compró en el proyecto “Edificio Multifamiliar Pinos” posea un área pequeña (50.36m²).
27. De igual forma, del tenor del correo electrónico del 17 de enero de 2024, remitido por la Inmobiliaria al consumidor, se advierte que este únicamente contiene la respuesta sobre la venta del estacionamiento que le fue solicitado, precisándole al denunciante que el contrato que suscribieron no obligaba ni incluía la venta de un estacionamiento, sino solo un (1) departamento, sin que se haga referencia a que no se le vendía dicha unidad inmobiliaria debido al área o tamaño de su departamento adquirido, por lo que dicho documento tampoco evidencia algún acto o practica discriminatoria en contra del señor Gallo.
28. En torno a las capturas de pantalla extraídas del aplicativo de mensajería instantánea “WhatsApp”, esta Comisión verifica que, si bien se aprecia una conversación sostenida entre la Inmobiliaria y el denunciante sobre la opción de adquirir un estacionamiento en el proyecto inmobiliario y, adicionalmente, que otros propietarios de departamentos manifestaron su intención de obtener uno, indicando que existía una lista de espera para la compra, pero que esta no se liberó, siendo informados que ya no se contaban con estacionamientos; lo cierto es que dichas conversaciones resultan – por si solas – insuficientes para que quede acreditado una negativa de venta del estacionamiento de la Inmobiliaria al denunciante por motivos de segregación o segmentación económica, como lo ha pretendido argumentar el señor Gallo, en tanto solo se aprecia un diálogo meramente informativo entre las partes y los propietarios de otros departamentos.
29. Por consiguiente, los medios probatorios incorporados por el denunciante no permiten constatar alguna negativa de venta del estacionamiento solicitado por este debido a su condición socioeconómica o estatus en razón del tamaño de su departamento.
30. Además, aunque el señor Gallo alegó en su denuncia que a otros propietarios que compraron departamentos más grandes que el suyo, la Inmobiliaria si les vendió un estacionamiento en el proyecto “Edificio Multifamiliar Pinos”, no fluye en el expediente administrativo evidencia, o al menos, algún indicio, que permita obtener un mínimo grado de convicción de la ocurrencia de dicha situación y que ello obedeció a un acto

discriminatorio cometido por la Inmobiliaria ante la solicitud de compra formulada, por lo que debe desestimarse.

31. Distinto sería el caso, si el señor Gallo hubiera aportado al procedimiento evidencia o indicios que den cuenta de que la negativa de la Inmobiliaria de venderle al señor Gallo un estacionamiento, se llevó a cabo a partir de una política de selección preferente de personas que adquirieron departamentos con área grande o de mayores dimensiones al bien del señor Gallo (50.36m²); sin embargo, en el presente caso, ningún elemento probatorio presentado permite comprobar ello.
32. Siendo ello así, y en tanto no ha quedado acreditada la práctica discriminatoria alegada por el denunciante, no corresponde atribuirle responsabilidad a la Inmobiliaria, en rigor a la carga probatoria exigida por el artículo 39 del Código.
33. Por las razones expuestas, corresponde declarar **infundada** la denuncia interpuesta por el señor Gallo en contra de la Inmobiliaria por presunta infracción al artículo 38 del Código.

De las medidas correctivas y costas y costos

34. Teniendo en consideración que no se ha verificado la existencia de una infracción al Código, corresponde **denegar** las medidas correctivas, así como el pago de las costas y costos solicitados por el denunciante.

SE RESUELVE:

PRIMERO: Declarar **INFUNDADA** la denuncia interpuesta por el señor **Richard Alberto Gallo Morales** en contra de **Inmobiliaria Actual Los Pinos S.A.C.** por presunta infracción al artículo 38 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, respecto a que el proveedor denunciado habría discriminado al denunciante al no acceder a venderle un estacionamiento, debido a que adquirió un departamento pequeño.

SEGUNDO: DENEGAR la medida correctiva y el pago de costas y costos del procedimiento, solicitadas por el señor **Richard Alberto Gallo Morales**.

TERCERO: 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 apelación⁷, 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 notificación⁸, ello de acuerdo a lo establecido en el artículo 218 del Texto

⁷ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010 DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS MODIFICATORIAS PRIMERA. - Modificación del artículo 38º 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 (...)"

⁸ **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:
(...)



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE N° 632-2024/CC2

Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS; caso contrario, la resolución quedará consentida⁹.

Con la intervención de los Comisionados¹⁰: Sra. Eva Jesús Céspedes Correa¹¹, 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 PDF¹².

b) Recurso de apelación
(...)

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

⁹ **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.

¹⁰ 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**.

¹¹ 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**.

¹² **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