



FACULTAD DE DERECHO

**INFORME JURÍDICO DE EXPEDIENTE  
ADMINISTRATIVO N°042-2018-CPC-INDECOPI-JUN**



**PRESENTADO POR  
LUIS MOISES PERALTA ESPINOZA**

**TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL  
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE ABOGADO**

**LIMA – PERÚ**

**2022**



**Reconocimiento - Compartir igual  
CC BY-SA**

El autor permite a otros transformar (traducir, adaptar o compilar) esta obra incluso para propósitos comerciales, siempre que se reconozca la autoría y licencien las nuevas obras bajo idénticos términos.

<http://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>



**USMP**  
UNIVERSIDAD DE  
SAN MARTÍN DE PORRES

FACULTAD DE  
DERECHO

**Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el  
Título de Abogado**

**Informe Jurídico sobre Expediente N° 042-2018/CPC-INDECOPI-JUN**

**Materia** : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

**Entidad** : INDECOPI

**Bachiller** : LUIS MOISES PERALTA ESPINOZA

**Código** : 2014130765

LIMA – PERÚ

2022

El presente informe jurídico analiza el expediente N° 042-2018-CPC-INDECOPI-JUN, mediante el cual el denunciante interpone denuncia administrativa ante la Comisión de Protección al Consumidor del Indecopi Junín, con fecha 12 de marzo de 2018, contra su Universidad, por la vulneración al deber de idoneidad contenido en el artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, debido a que personal de la universidad denunciada revisaba sus pertenencias al ingresar y salir del recinto universitario. Agrega que nunca se le comunicó de dicha medida al momento de contratar conforme al artículo 1.1 del mismo Código; y que esto constituye una vulneración a su derecho a la intimidad, consigna que también ha sido víctima de un trato diferenciado no justificado, así como que no ha sido atendida de manera oportuna el reclamo presentado.

La comisión resolvió declarando todas las infracciones improcedentes por no contar con medios probatorios que corroboren los hechos contenidos en la denuncia; sin embargo, ampara la infracción del artículo 24 referente a la no atención oportuna del reclamo interpuesto, en vista de que la denunciada reconoció tal pretensión, obteniendo a cambio la sanción de amonestación y la exoneración de los costos procesales.

La Sala, por el contrario, decide subsumir ciertas conductas dentro del deber de idoneidad con arreglo a lo previsto en el artículo 73°, aplicando el principio de especialidad y declarando responsable a la denunciada por la vulneración a dicho deber y violación a la intimidad del estudiante, por no detentar y comunicar un protocolo y procedimiento previo a la adopción de la medida. Confirmando la resolución recurrida en los demás extremos.

## INDICE

I. HECHOS PRINCIPALES EXPUESTOS POR LAS PARTES. –.....	4
II. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS DEL PROCEDIMIENTO. –.....	11
III. POSICION FUNDAMENTADA DE LOS PROBLEMAS JURIDICOS.....	18
IV. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LAS RESOLUCIONES EXPEDIDAS. –	22
V. CONCLUSIONES .....	42
VI. BIBLIOGRAFÍAS .....	43
VII. ANEXOS: .....	44

## **I. HECHOS PRINCIPALES EXPUESTOS POR LAS PARTES. –**

### **1.1. Hechos señalados por parte del denunciante:**

El denunciante señala que la universidad denunciada viene realizando conductas que afectan su dignidad sin elementos que la justifiquen, puesto que realiza revisiones inapropiadas y desmedidas de sus pertenencias cada vez que se dispone a retirarse de los recintos universitarios. El denunciante manifiesta que dicha medida es una exigencia por parte de la universidad que adopta sin que se tome en consideración la incomodidad y molestia que dicho actuar ocasiona a su persona.

Agrega que la universidad debería considerar mecanismos más idóneos, los cuales no afecten la dignidad de las personas en vista de que por tratar de preservar los bienes de la universidad denunciada o cuando ésta presuma una sustracción material de la misma, le lleve a exigir que los estudiantes tengan que abrir sus mochilas cada vez que ingresen o salgan de las aulas universitarias.

El aludido hecho acaeció el día 30 de noviembre de 2017, al salir de las instalaciones del centro universitario, el denunciante optó por retirarse sin abrir la mochila aun cuando el personal de la denunciada le exigía lo contrario, procedió de tal modo debido a que se presentó una situación familiar de suma urgencia que lo obligaba a conducirse de tal manera en aquella oportunidad. En vista de ello el personal de la denunciada le profirió adjetivos calificativos que aludían a un mal comportamiento por negarse a ser revisado en sus pertenencias.

En esa línea de ideas, señala que se han cometido las siguientes infracciones:

**En relación con la supuesta infracción al artículo 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor**

El denunciante refiere que se ha vulnerado el deber de idoneidad al cual esta obligada la universidad denunciada por ser proveedora del servicio en mérito al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, aprobado por la Ley Nro. 29571. La denunciada agrega que la universidad nunca le informó que cada vez que se disponga a salir de los recintos universitarios debía abrir su mochila y a que el personal de la universidad tenga que emitir un pronunciamiento inapropiado de su persona en caso se niegue a llevarlo a cabo.

Por último, expresa que, en el marco del deber de idoneidad, los límites de la obligación del proveedor se ajustan a lo ofrecido, negociado y contratado, por ende, siendo que según lo negociado y contratado no se le faculta a exigir la apertura de las mochilas, se confirma de este modo su falta de idoneidad.

**En relación con la supuesta infracción al artículo 38.3 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.**

El denunciante manifiesta que ha existido un trato diferenciado, porque la medida de revisión de mochilas y maletas no se ve replicada en los estudiantes que ingresan o salen de las instalaciones universitarias con algún vehículo automotor, dígase, moto o auto particular; por ello, asevera tal vulneración del referido dispositivo.

Dicho actuar, según el denunciante, configura un actuar discriminatorio por parte de la universidad denunciada en vista de un trato desigual entre dos clases de estudiantes: los que ingresan a pie y los que lo hacen con algún vehículo

automotor en razón a que en estos últimos no se aplican las medidas de revisión de mochilas.

**En relación con la supuesta vulneración del derecho constitucional a la intimidad**

El denunciante refiere que se ha vulnerado su derecho a la intimidad, como consecuencia de que personal de la universidad revisa su mochila a la entrada y salida del recinto universitario, de modo que, mediante este proceder acceden a información que constituye parte de su vida privada, aspecto que debe mantenerse en reserva porque, como ha referido en su denuncia, toda persona tiene derecho a la intimidad personal. (Artículo 2°, Inciso 7, Constitución Política del Perú 1993)

Cita para tal efecto, argumentos del Tribunal Constitucional referidos a que nadie puede ser objeto de injerencias arbitrarias o abusivas en su vida privada. (Sentencia Tribunal Constitucional Nro. 00009-2014-PI/TC)

Así también, invoca lo mencionado por el Tribunal Constitucional en lo que respecta al carácter genérico del derecho a la vida privada y el derecho a la intimidad como una de sus manifestaciones. (Sentencia del Tribunal Constitucional Nro. 6712-2005-HC)

Del mismo modo, el denunciante alega en su defensa que la vida privada se encuentra constituida por los datos, hechos o situaciones desconocidas para la comunidad, que aun siendo verídicos deben estar reservados al conocimiento del titular del derecho y hasta de un grupo reducido de personas. (Sentencia Tribunal Constitucional Nro. 0009-2007-PI/TC).



El Tribunal Constitucional señala que la intimidad se presenta como una libertad en un sentido negativo porque excluye o impide que terceros puedan acceder a determinados contenidos que la propia persona desea resguardar. (Sentencia Tribunal Constitucional Nro. 6712-2005-HC).

En ese sentido, el denunciante señala que se ha vulnerado su derecho a la vida privada y a la intimidad personal, además considera que, con las revisiones ilegales que realiza la universidad denunciada a sus mochilas, se ha configurado una intromisión a su intimidad y con ese accionar pone de relieve una intención a conocer aquello que le está impedido conocer.

**En relación con la vulneración al artículo 24.1 del código de protección y defensa del consumidor.**

En este extremo, el denunciante universitario señala que, con fecha 23 de enero de 2018, presentó un reclamo a fin de que la universidad pueda brindar una solución respecto a la revisión desmedida de las mochilas, sin embargo, hasta la fecha de presentación de la denuncia ante la mesa de partes de la Comisión de Protección al Consumidor de la Oficina Regional del INDECOPI Junín, no existía respuesta oportuna al reclamo formulado.

Agrega además que, existía para entonces una vulneración al artículo 24.1 del Código de Protección y Defensa del Consumidor por parte de la misma universidad, que había sido denunciada en otro procedimiento administrativo recogido en Expediente Nro. 052-2018/PSO-INDECOPI-JUN. Y, finalmente, solicita una fiscalización a efectos de que la Comisión de Protección al

Consumidor de la Oficina Regional del INDECOPI Junín tome conocimiento de las irregularidades que podría estar realizando la denunciada.

**Respecto a los costos y costas del procedimiento:**

El denunciante realiza el pago de S/. 36.00 (TREINTA Y SEIS CON 00/100 SOLES) por concepto de tasa administrativa en calidad de costas.

Respecto a los costos, expresa que los honorarios de su abogada ascienden a la suma de S/. 2,000.00 (DOS MIL CON 00/100 SOLES)

Por último, solicita que la universidad denunciada se abstenga de seguir revisando las mochilas, adicionalmente, solicita que la universidad lleve un mejor control de su personal en torno a su capacitación y forma de trato con los estudiantes, además de una multa por el incorrecto proceder de la denunciada sumado al pago de los costos y costas del procedimiento.

**1.2. Hechos expuestos por parte de la denunciada:**

El 12 de junio de 2018, la universidad denunciada procede a emitir sus descargos a la imputación hecha, de la siguiente manera:

**En relación con la vulneración al derecho a la intimidad del denunciante**

La denunciada expresa que, de forma excepcional y voluntaria, solicita a los estudiantes se le permita revisar sus pertenencias en la puerta de ingreso,

añadiendo que la medida no es diaria y que solo se efectúa por temas de seguridad, cuando alguna autoridad visita las instalaciones del centro de educación superior.

Alega que el denunciante no incorpora ningún medio probatorio que acredite la violación del derecho a la intimidad por parte de la universidad y que se basa en un supuesto fáctico no corroborado consistente en que la universidad revisa las mochilas; de modo que, el denunciante no ha ofrecido medio probatorio que demuestre tal vulneración al derecho a la intimidad, por ende, no se ha acreditado que la universidad revise las mochilas.

Por tales consideraciones, la denunciada universidad solicita que se declare infundada esta primera pretensión.

**En relación con la supuesta infracción del deber de información al haber omitido comunicar la medida consistente en que personal de la universidad realizará la revisión de sus pertenencias al momento de contratar vulnerando así el numeral 1.1, inciso B, del Código de Protección y Defensa del Consumidor.**

La denunciada alega que la revisión de las mochilas se efectúa de manera excepcional y por razones de seguridad para salvaguardar la integridad y patrimonio de la comunidad universitaria.

Además, manifiesta que toda la comunidad universitaria conoce de este hecho, y que de conformidad con el artículo 5° y 6° del Reglamento de Disciplina del Centro Universitario, se prescribe que el negarse a la revisión de las mochilas y maletas cuando sea solicitado por el personal de la universidad, constituye una infracción leve, por ende, del mencionado reglamento se desprende que todos

los estudiantes tienen completo conocimiento que por razones de seguridad de manera excepcional se realizan las revisiones de las mochilas.

**En relación con la vulneración del artículo 38.3 del Código de Protección y Defensa del Consumidor consistente en un trato diferenciado.**

La universidad denunciada en su escrito de descargos, señala que no existe medio probatorio que acredite el supuesto trato diferenciado, además de recordarle al denunciante que existe por mandato legal una imposición respecto a la carga de la prueba, que recae sobre el denunciante, en primer orden, por ello, deberá acreditar el supuesto trato diferenciado para luego la universidad denunciada pasar a demostrar que el trato diferenciado obedece a supuesto razonable y justificado, para finalmente volver a recaer sobre el denunciante la carga de probar que lo dicho por la denunciada es solamente un pretexto o esconde una práctica discriminatoria.

**En relaciona a que el personal de la universidad habría proferido adjetivos despectivos contra el denunciante**

La universidad denunciada refiere que no existe ningún medio probatorio que acredite tal conducta por parte del personal universitario que supuestamente vulnera el artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor en torno al deber de idoneidad, agrega que todo el personal esta capacitado y se ha verificado que su trato es cordial. Manifiesta que el denunciante estaría pretendiendo el cobro de costos del procedimiento.

**En relación con la vulneración del artículo 24.1 del código de protección y defensa del consumidor en vista de que no dio respuesta al reclamo presentado por el denunciante de manera oportuna.**

La universidad denunciada refiere que el centro de atención al usuario, con fecha 23 de enero de 2018, recibió el reclamo y que este fue atendido mediante carta, de fecha 30 de mayo del mismo año, tal como lo acredita con el anexo que adjunta a su escrito de descargos. Expresa que con dicha carta de respuesta se logró satisfacer el interés del denunciante. En ese sentido, invoca el artículo 112° del Código de Protección y Defensa del Consumidor respecto a que cuando el proveedor reconoce las pretensiones contenidas en la denuncia se da por concluido el procedimiento de manera liminar, pudiendo imponerse una amonestación si el reconocimiento se realiza con la presentación de los descargos y se exonera del pago de los costos del procedimiento. Así, la universidad denunciada reconoció que no brindó la respuesta de forma inmediata y solicita en virtud de tal reconocimiento se declare la improcedencia referente a este extremo y se disponga la exoneración del pago de los costos.

**II. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS DEL PROCEDIMIENTO. –**

**2.1. PRIMER PROBLEMA**

**El primer problema jurídico detectado radica en la interpretación errónea por parte de Comisión y de la Sala en entender la propuesta de inspección,**

**que es un medio de prueba a incorporar al procedimiento, como una solicitud de fiscalización cuya naturaleza jurídica es distinta.**

### **2.1.1. ANÁLISIS**

En el octavo fundamento de la denuncia administrativa, el recurrente solicita la “fiscalización” a efectos de que la comisión tome conocimiento de las irregularidades que estaría realizando la universidad denunciada.

Del mismo modo, en el recurso de apelación del denunciante en su respectivo penúltimo párrafo del fundamento tres, se hace referencia sobre la solicitud de “fiscalización” y como ésta no ha sido tomada en cuenta, ni existía pronunciamiento de la Comisión en su resolución que resolvía la controversia en primera instancia administrativa. El recurrente alega que desde la interposición de la denuncia hasta la resolución final han transcurrido más de siete (7) meses sin haber realizado la “fiscalización” requerida.

Así, en el fundamento sexto del recurso de apelación, vuelve a alegar que en vista de que la Comisión ha desestimado todas sus pretensiones porque no se han acreditado con medios probatorios los hechos formulados, el denunciante hace hincapié en la solicitud de “fiscalización” que ha hecho de manera reiterada a lo largo del procedimiento.

## **2.2. SEGUNDO PROBLEMA**

**EL segundo problema jurídico determinado versa en la correcta aplicación de la norma, o bien el artículo 19° o bien el artículo 73° del Código de**

**Protección y Defensa del Consumidor, para determinar la conducta infractora del deber de idoneidad del proveedor.**

### **2.2.1. ANÁLISIS**

La Sala considera que las conductas imputadas debieron ser analizadas al amparo del artículo 73° del Código de Protección y Defensa del Consumidor y no aplicar el artículo 19° que es una norma general. En el punto 24 y siguientes de la Resolución de segunda instancia administrativa, la Sala motiva la aplicación del artículo 73° por tratarse de presuntos defectos en el servicio brindado por la universidad denunciada en su calidad de proveedor de servicios educativos. Por ende, la Sala decidió declarar la nulidad en ese extremo en la resolución que había expedido la comisión en primera instancia administrativa, pero en virtud del artículo 227° de la ley Nro. 27444, la sala decidió resolver sobre el fondo del asunto por encontrar elementos suficientes para ello.

### **2.3. TERCER PROBLEMA**

**El tercer problema jurídico detectado consiste en la vulneración o no del principio de tipicidad por exigir un protocolo para la revisión de las mochilas.**

#### **2.3.1. ANÁLISIS**

En el fundamento 58 de la resolución de segunda instancia administrativa emitida por la sala especializada, esta señala que no existe normativa nacional ni

legislación sectorial que regule la medida de revisión de maletas, también expresa que la universidad tiene la libertad de emplear los mecanismos que considere necesarios a fin de brindar un servicio adecuado. Agrega, en el fundamento 59, que el solo hecho de la revisión de las pertenencias de un alumno no constituye *per se* una conducta que viole la normativa de protección al consumidor.

Finalmente, a criterio de la Sala, corresponde declarar fundada la denuncia porque no ha quedado evidenciado que la Universidad hubiera revisado las pertenencias dentro del contexto de un procedimiento existente y previamente comunicado al alumno.

## **2.4. CUARTO PROBLEMA**

**Un cuarto problema jurídico detectado trata sobre la manera de interpretar las normas sancionatorias (interpretación extensiva o restringida) por parte de la sala especializada al momento de imponer la sanción al deber de idoneidad por carecer de un protocolo para la medida de revisión de maletas.**

### **2.4.1. ANÁLISIS**

La Comisión había declarado infundada la denuncia porque los hechos alegados no podían ser corroborados con caudal probatorio conforme al fundamento 28 de la resolución final emitida por aquella, en ese mismo fundamento señala que es obligación del denunciante probar los hechos que alega para que el proveedor



tenga la carga de demostrar lo contrario. Por otro lado, la Sala señala, en el fundamento 58 de la resolución administrativa de segunda instancia, que no hay normativa ni legislación que regule la medida de revisión de pertenencias al ingreso y salida de la universidad; y que hay libertad en la implementación de mecanismos de seguridad, no obstante, conforme al fundamento 66, decidió declarar fundada la denuncia en vista de que la universidad no contaba con un protocolo previamente elaborado e informado al alumno.

## **2.5. QUINTO PROBLEMA**

**Un quinto problema jurídico detectado consiste en la omisión por parte de la Sala especializada en emplear los sucedáneos (indicios) a pesar de encontrarse legitimada por el artículo 39° del Código de protección y Defensa del Consumidor con el objeto de determinar la infracción por mantener un trato diferenciado entre los alumnos que ingresan a pie y los que hacen lo propio en auto al momento de la revisión de las pertenencias.**

### **2.5.1. ANÁLISIS**

La Sala, en su fundamento 77 de la resolución de segunda instancia, aplica el artículo 39° y le recuerda al denunciante que en virtud a dicho dispositivo legal, es su propia persona la encargada de acreditar en primer término el trato desigual para luego la administración exija al denunciante que dicho trato desigual obedece a elementos objetivos y justificados, y finalmente el denunciante tendrá una vez más que demostrar que esa causa “objetiva” es solo un pretexto o simulación para incurrir en un trato diferenciado.

Así lo dicho, en el fundamento 82, la Sala manifiesta que no se ha podido probar, aún de manera indiciaria, que la universidad hubiera incurrido en dicha infracción, invoca también como parte de sus fundamentos el artículo 196° del código procesal civil, el cual señala que quien alega hechos debe probarlos, por estos considerandos resolvió confirmar la resolución venida en grado en dicho extremo.

## **2.6. SEXTO PROBLEMA**

**Un sexto problema jurídico detectado es la omisión del uso del principio de proporcionalidad para determinar la vulneración o no del derecho a la intimidad del denunciante, en vista de que la universidad denunciada era la garante del derecho a un ambiente seguro y saludable dentro de las instalaciones universitarias.**

### **2.6.1. ANÁLISIS**

En el fundamento 46 de la Resolución de segunda instancia administrativa, la Sala considera que para determinar la responsabilidad de la denunciada corresponderá evaluar si la adopción de la medida es desproporcionada y si esta afecta su derecho a la intimidad, es uno de los pocos puntos en donde se habla de analizar la proporcionalidad de la medida.

Del mismo modo, en el fundamento 47 de la resolución de segunda instancia administrativa, se señala claramente los dos principios en colisión que en propias palabras de la Sala se encuentran en juego: el derecho a la intimidad del

denunciante al revisar sus pertenencias y la libertad de poder emplear mecanismos validos dentro de sus instalaciones por razones de seguridad.

Finalmente, recapitula que la sala en anteriores pronunciamientos señaló la libertad que tienen los establecimientos comerciales de poder adoptar diversas medidas de seguridad a fin de resguardar el patrimonio propio y el de los propios consumidores.

## **2.7. SÉPTIMO PROBLEMA**

**El séptimo problema jurídico detectado versa en si la universidad ha cumplido o no con el deber de información de la medida de revisión de mochilas al estudiante recurrente. Asimismo, determinar si es suficiente la comunicación del Reglamento de Disciplina donde se hacía referencia a la revisión de mochilas y maletas para eximir de responsabilidad administrativa sobre ese extremo a la denunciada.**

### **2.7.1. ANÁLISIS**

La universidad denunciada en el fundamento siete (7) de sus descargos señala que es de conocimiento de todos los estudiantes en todos los periodos académicos de la medida de revisión de pertenencias por parte de la institución. Aunado a ello cita el artículo 5° y 6° del Reglamento de Disciplina de la Universidad donde se desprende que los estudiantes tienen pleno conocimiento del mismo.

### **III. POSICION FUNDAMENTADA DE LOS PROBLEMAS JURIDICOS**

#### **3.1. POSICION RESPECTO AL PRIMER PROBLEMA**

Que existe una mala interpretación de la solicitud hecha por el denunciante a la Comisión de Protección al Consumidor de la Oficina Regional del INDECOPI Junín, respecto a la fiscalización, cuando dicho pedido debía haber sido entendido como una propuesta de inspección.

Porque la carga de la prueba se rige por el principio de impulso de oficio, y según el artículo 173° “corresponde a los administrados aportar pruebas mediante la presentación de documentos e informes, proponer pericias, testimonios, inspecciones y demás diligencias permitidas, o aducir alegaciones” (Ley N° 27444, 2019).

Por ello, fue denegada la inspección entendida como un pedido de fiscalización, ya que la Comisión de Protección al Consumidor de la Oficina Regional del INDECOPI Junín, refiere que según el artículo 239° la fiscalización es una potestad exclusiva de la autoridad administrativa y “una actividad consistente en diligencias de investigación, supervisión control o inspección sobre el cumplimiento de las obligaciones, prohibiciones y otras limitaciones exigibles a los administrados” (Ley Nro. 27444,2019).

Si bien no estamos en el fuero judicial, la Comisión y la Sala se encontraban en una mejor posición para aplicar los artículos pertinentes o si se invocaron de manera errónea, se encontraba en la obligación de corregirla actuando de manera similar a como lo haría un juez guiado por el principio “*Iura Novit Curia*”.

### **3.2. POSICION RESPECTO AL SEGUNDO PROBLEMA**

En mi opinión, se ha vulnerado el principio de especialidad por parte de la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi Junín en vista de que la conducta infractora referida al deber de idoneidad no debió ser subsumida en el artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, aprobado por Ley Nro. 29571, sino en el supuesto de hecho del artículo 73° del mismo cuerpo de leyes, por ser un capítulo especial en torno al proveedor de productos y servicios educativos, por ende actuó de manera correcta Sala en segunda instancia en dicho extremo.

De tal manera, se pone en vigencia y se cumple con observar el principio de especialidad.

### **3.3. POSICION RESPECTO AL TERCER PROBLEMA**

Bajo mi criterio, se ha vulnerado el principio de legalidad y tipicidad, toda vez que la conducta infractora consistente en la revisión de las pertenencias del denunciante mediante el personal de la universidad y que este hecho supuestamente vulneraría su derecho a la intimidad además de no ser informado de manera oportuna en la contratación del servicio educativo de modo que todos los hechos constituirían una infracción al deber de idoneidad. No obstante, la propia Sala ha mencionado que no hay legislación sectorial ni norma que regule la medida de revisión de las maletas al ingreso y salida de las instalaciones universitarias, también dijo que hay plena libertad del proveedor de implementar las medidas de seguridad que crea convenientes; y que *per se* la revisión de las maletas no es una infracción al deber de idoneidad.

Recordando todas estas cosas mencionadas por la propia Sala, es sorprendente como finalmente ésta decide sancionar a la universidad por no contar con un procedimiento para ejecutar dicha medida, cayendo en propia contradicción, además que para la naturaleza de los bienes jurídicos que se pretenden proteger como son el patrimonio y la integridad física dentro de las instalaciones universitarias, se requiere mucha flexibilidad para actuar de manera anticipada a las contingencias que podrían amenazar dichos bienes.

### **3.4. POSICION RESPECTO AL CUARTO PROBLEMA**

En concordancia con el párrafo anterior, considero que las normas sancionatorias deben ser interpretadas de manera restringida y no de modo extensivo, como lo ha hecho la Sala vulnerando el principio de tipicidad y el aludido criterio interpretativo para las disposiciones sancionadoras.

### **3.5. POSICION RESPECTO AL QUINTO PROBLEMA**

Postulo que la Sala no empleó los sucedáneos a pesar de encontrarse facultado por el artículo 39° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, para utilizar indicios u otros sucedáneos de los medios probatorios y, sin embargo, sí fueron empleados para determinar la responsabilidad de la universidad por la infracción del artículo 73° del mismo cuerpo de leyes.

Esta contradicción marca en demasía su actuar dentro del procedimiento, puesto que bajo el principio de impulso de oficio el cual lo obliga a tener un rol más activo y protagónico dentro del procedimiento y en concordancia con el principio de

verdad material, se hubiera acogido la propuesta de inspección al centro de estudios recabando *in situ* las pruebas del trato diferenciado coadyuvando no al denunciante, sino al procedimiento en el esclarecimiento del mismo.

### **3.6. POSICION RESPECTO AL SEXTO PROBLEMA**

Considero que hay una ausencia en el empleo del principio de proporcionalidad (test de proporcionalidad) a fin de resolver la controversia entre la colisión de los derechos en juego que se ventilaban en autos, en relación al derecho a la intimidad cuyo titularidad recae en el denunciante y el derecho de la comunidad universitaria a que se le garantizara un ambiente sano, seguro y sin violencia dentro de las instalaciones universitarias cuyo deber de garante recae en cabeza de la universidad denunciada.

Por ello, considero que la medida resulta proporcional con los fines que desea alcanzar que son la protección del patrimonio de la universidad y de los estudiantes junto con el resguardo de la integridad física y psicológica, porque, como se repite, la denunciada es la garante que dentro de las aulas de enseñanza los estudiantes se encuentren a salvo en un ambiente seguro y tranquilo. Nadie espera que su hijo universitario vaya a la universidad a ser objeto de hurto o en el peor de los casos a perder la vida.

### **3.7. POSICION RESPECTO AL SÉPTIMO PROBLEMA**

En mi opinión, considero que la universidad denunciada ha cumplido con su deber de informar conforme al artículo 1.1 del Código de Protección y Defensa

del Consumidor en vista de que comunicó mediante el Reglamento de Disciplina, que les era entregado a cada uno de los estudiantes antes de iniciar los periodos académicos, de la medida de revisión de maletas y maleteras conforme a dicho reglamento; de modo que, bajo el criterio de que no existe norma que regule dicho aspecto, argumento también señalado por la propia Sala, y en armonía con el inciso A del artículo 24° de la Constitución del Perú, el cual señala que nadie se encuentra obligado a hacer lo que la ley no manda ni impedido de hacer lo que ella no prohíbe, la universidad tenía la suficiente legitimidad para implementar los mecanismos de seguridad que crea más convenientes en razón a los bienes que estaban en juego como el patrimonio y la integridad de los estudiantes a los cuales esta llamado a tutelar.

#### **IV. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LAS RESOLUCIONES EXPEDIDAS. –**

##### **4.1. POSICIÓN RESPECTO A LA RESOLUCIÓN DE PRIMERA INSTANCIA**

En referencia a la primera instancia, postulo que me encuentro parcialmente de acuerdo con lo resuelto por la Comisión de la Oficina Regional del INDECOPI JUNIN, porque considero que no existe responsabilidad por las supuestas infracciones consistentes en la vulneración del artículo 19°, 1.1° e inciso 7 del artículo 2 de la Constitución Política del Perú, no obstante discrepo con los motivos allí indicados (sobre la no existencia de caudal probatorio), sino porque se debió resolver mediante el test de proporcionalidad en vista de la existencia



de la colisión de dos derechos en conflicto, por un lado, el derecho a la intimidad del denunciante y, por otro, la protección del patrimonio por parte de la universidad y constituirse como garante del derecho de los estudiantes a un ambiente sano, seguro y sin violencia dentro de las instalaciones escolares. Sabiendo que si el patrimonio, la seguridad, la vida, integridad y salud del denunciante es protegida de manera adecuada redundará en beneficios para toda la comunidad universitaria, es decir, la medida que considera invasiva en sí es el vehículo para una prestación educativa de calidad dentro de un marco de seguridad porque nadie espera que dentro de las aulas se extravíen sus objetos personales o en el peor de los escenarios perder la vida, por ello la universidad debe tener plena libertad para que dentro de su gestión adopte, de la manera más flexible, las disposiciones que crea conveniente a fin de disuadir cualquier peligro u amenaza a fin de alcanzar un derecho a un ambiente de estudio con las garantías de seguridad suficientes.

En ese contexto, es pertinente mencionar lo que Juan Espinoza (2021) señala respecto a la seguridad que debe ostentar el proveedor dentro de sus locales y su relación con la idoneidad:

En diciembre del 2002 un consumidor se encontraba haciendo la cola para realizar un pedido de dos pizzas en un local comercial y “sintió ligeros empujones desde la parte de atrás; lo cual le hizo reaccionar instintivamente y llevar la mano hacia el bolsillo posterior derecho de su pantalón, percatándose que no tenía su billetera, asumiendo que esta le había sido hurtada dentro de dicho establecimiento”. ¿Podría argumentarse que, no obstante, no haberse perfeccionado la transacción comercial, se configura una relación de consumo? Creo que la respuesta

correcta es la negativa: lo que sí se configura desde que se entra en el local es el deber de idoneidad que tiene el proveedor para con el consumidor respecto a la seguridad mínima que se debe ofrecer dentro de los locales abiertos al público de los cuales el proveedor es titular. No se olvide que la Constitución Política del Perú del 1993, en su artículo 65, así como el artículo 7 de la LCP (vigente al momento de los hechos), reconocen el derecho a la seguridad de los consumidores. Derecho a la seguridad que se puede presentar tanto dentro como (en este caso) fuera de una relación de consumo. (p.178)

En ese sentido, a fin de interpretar de manera adecuada las normas constitucionales José María Pacori (2021) señala lo siguiente:

Las normas constitucionales se interpretarán en el sentido que más se ajuste a la Constitución en su integralidad, en caso de duda, se interpretará en el sentido que más favorezca a la plena vigencia de los derechos reconocidos en la Constitución y que mejor respete la voluntad del constituyente. Se tendrán en cuenta los siguientes métodos y reglas de interpretación jurídica constitucional y ordinaria para resolver las causas que se sometan a su conocimiento, sin perjuicio de que en un caso se utilicen uno o varios de ellos:

1. Reglas de solución de antinomias. Cuando existan contradicciones entre normas jurídicas, se aplicará la competente, la jerárquicamente superior, la especial, o la posterior.

2. Principio de proporcionalidad. Cuando existan contradicciones entre principios o normas, y no sea posible resolverlas a través de las reglas de solución de antinomias, se aplicará el principio de

proporcionalidad; para tal efecto, se verificará que la medida en cuestión proteja un fin constitucionalmente válido, que sea idónea, necesaria para garantizarlo, y que exista un debido equilibrio entre la protección y la restricción constitucional.

3. Ponderación. Se deberá establecer una relación de preferencia entre los principios y normas, condicionada a las circunstancias del caso concreto, para determinar la decisión adecuada; cuanto mayor sea el grado de la no satisfacción o de afectación de un derecho o principio, tanto mayor tiene que ser la importancia de la satisfacción del otro.

4. Interpretación evolutiva o dinámica. Las normas se entenderán a partir de las cambiantes situaciones que ellas regulan, con el objeto de no hacerlas inoperantes o ineficientes o de tornarlas contrarias a otras reglas o principios constitucionales.

5. Interpretación sistemática. Las normas jurídicas deberán ser interpretadas a partir del contexto general del texto normativo, para lograr entre todas las disposiciones la debida coexistencia, correspondencia y armonía. (p.169)

Con una adecuada ponderación de los derechos en conflicto, se hubiese arribado a una solución verdaderamente fundamentada y, en concordancia con el principio de verdad material aunado con el principio de impulso de oficio, la comisión debió actuar de manera más protagónica, disponiendo la práctica de actuaciones como la inspección con la finalidad de corroborar los hechos.

Aunque es pertinente mencionar, que la comisión y la sala terminaron confundiendo el término inspección con el de fiscalización; porque de un análisis

minucioso de los hechos consignados en la denuncia, se desprende que, al no contar con las pruebas suficientes, la solicitud hecha por el denunciante era que la comisión en situ se constituyera en el local universitario con el objeto que acreditar la revisión de las maletas conforme al artículo 173° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en calidad de medio probatorio.

Respecto a la infracción del artículo 38° Código de Protección y Defensa del Consumidor consistente en un supuesto trato diferenciado, la Comisión de la Oficina Regional del INDECOPI Junín desestimó la denuncia en ese extremo por no existir medio probatorio que acredite el supuesto trato diferenciado. No obstante, a diferencia de la infracción al deber de idoneidad, en donde aplica los sucedáneos procesales, tal como los indicios, no hace lo propio con el supuesto trato diferenciado, a pesar que conforme al artículo 39° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, la comisión estaba facultada para poder emplear algún indicio.

En relación con lo consignado en el párrafo precedente es pertinente señalar lo dicho por Oscar Zegarra (2001):

La Administración dirige su actuación a la búsqueda de la verdad material en todos sus órdenes. Por esta razón, se ha establecido que durante el desarrollo de tal actuación se deberán practicar todas las diligencias de carácter probatorio destinadas a verificar la certeza de los hechos manifestados por parte de los sujetos del procedimiento administrativo.

Por tanto, la aplicación del impulso de oficio, en materia probatoria, impone a la Entidad la obligación de verificar y probar debidamente los hechos que se expone o que servirán de fundamento a la resolución del

procedimiento además tiene la obligación de proceder a la realización de la actividad probatoria misma cuando lo requiera el procedimiento. El segundo supuesto corresponde a las pruebas aportadas por los administrados. Finalmente se deduce que, en todos los casos rige como principio que la prueba está a cargo del pretensor. (p.210)

Postulo que mediante el empleo de los indicios se hubiese llegado a la acreditación del supuesto trato diferenciado. Sin embargo, a pesar de que el denunciante haya mencionado que no siempre contaba con algún dispositivo que permitiera grabar una infracción, lo cierto es que por lo que se colige de su denuncia y demás escritos posteriores, la supuesta infracción era de naturaleza continua, ergo tenía la capacidad para que cualquier día de la semana pudiese darse la oportunidad de grabar tal hecho con cualquier dispositivo electrónico, y, de este modo, tener algún indicio que dicho actuar era replicado con la persona del denunciante, o solicitar las grabaciones de fecha distinta al momento del incidente ocurrido el 30 de noviembre de 2017, sino por el contrario alguna fecha próxima, cercana al momento presente donde se efectuase dicha vulneración al derecho a la intimidad, toda vez que, según lo vertido por el propio denunciante, la comisión de la infracción seguía ocurriendo, por ende, se deduce que la naturaleza de la conducta infractora era continua.

Así también, se colige la capacidad de obtener alguna muestra de tal hecho, por medio de cualquier dispositivo electrónico que tenga el denunciante y, de eso modo, coadyuvar a la acreditación de los hechos, sin embargo, nunca lo realizó lo cual resulta sorprendente y llama la atención, circunstancia que debió también meritar la Comisión y la Sala especializada.

El tema de la discriminación que data de mucho tiempo atrás, y merece ser recordado para poder involucrarse más en la razón de ser del actual artículo 38° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en atención a esto Juan Espinoza (2021) menciona lo siguiente:

El punto de partida lo encontramos en la publicación en diversos medios de comunicación, por parte del INDECOPI, del aviso titulado “¿Discriminación en locales abiertos al público?”, de fecha 19 de abril del 1998. En dicha publicación, INDECOPI no solo recuerda la obligación de trato igualitario a los consumidores en el mercado, sino que además intenta, en pocas líneas, delimitar el contenido de la tan socorrida muletilla: “nos reservamos el derecho de admisión”.

Con anterioridad a dicha publicación, el Sistema de Apoyo al Consumidor del INDECOPI había recibido diversas denuncias telefónicas, las cuales fueron ratificadas a través de informes periodísticos en diferentes medios de comunicación, lo cual solo hacía reiterar un secreto a voces por todos conocido. Aparentemente, en algunos lugares públicos de Lima, como restaurantes, discotecas, pubs y cafés, se discrimina no solo en el ingreso, sino también, en un trato diferenciado a los clientes por criterios inadecuados, entre otros, por razón de su raza o de su (aparente) condición socioeconómica.

Dentro del marco descrito, INDECOPI inició un procedimiento de oficio a fin de confirmar las denuncias interpuestas, emprendiendo una serie de visitas inspectivas, con el fin de determinar en qué lugares y en qué medida, se realizan actos de discriminación. Posteriormente, INDECOPI recibe la denuncia de la Asociación Peruana de Consumidores

y Usuarios - ASPEC, por hechos similares a los expuestos. En agosto de 1998, luego de comprobar los hechos demandados, la Comisión de Protección al Consumidor de INDECOPI, decide sancionar a cada uno de los cinco locales que persistían con sus prácticas discriminatorias, con una multa ascendente a 20 UITs y 20 días de clausura temporal. (p. 391)

Del mismo modo, Esteban Carbonell (2021) al comentar el artículo 38° señala lo siguiente:

Entonces, este artículo, señala que están prohibidos los actos discriminatorios tales como los que suceden usualmente en los locales abiertos al público que ofrecen productos o servicios, en los cuales mediante cualquier pretexto, argumento o simulación se niegan a que un usuario o consumidor entre a dicho local.

Sin embargo, la Constitución Política del Perú en el inciso 2 del Artículo 2° señala que:

"( . . ) Toda persona tiene derecho 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."

El Artículo 323 Del Código Penal señala que:

"El que discrimina a otra persona o grupo de personas, por su diferencia racial, étnica, religiosa o sexual, será reprimido con prestación de servicios a la comunidad de treinta a sesenta jornadas o limitación de días libres de veinte a sesenta jornadas.

Si el agente es funcionario público la pena será prestación de servicios a la comunidad de sesenta a ciento veinte jornadas e inhabilitación por tres años, conforme al inciso 2) del Artículo 36."

En conclusión, todos los consumidores somos personas, por tanto, somos iguales ante la ley, por consiguiente, ante todos, por ende, TODOS merecemos un trato igual y no ser discriminados por cualquier motivo, y como establece el último inciso de este artículo, en caso de haber un trato diferente, este debe de obedecer a causas OBJETIVAS Y RAZONABLES.  
(pp. 181-182)

Respecto a la vulneración del artículo 24.1, si bien coincido con que la sanción impuesta a la denunciada no debe ser una amonestación, no concuerdo con las razones para ello.

Por ejemplo, el denunciante señala que en el presente caso es una oportunidad para sentar un precedente ya que veía en la amonestación una sanción insuficiente, por mi parte, considero que en virtud a los criterios de graduación de la sanción en relación a las circunstancias agravantes, se establece como un supuesto de esta naturaleza, la reincidencia y según se desprende de la denuncia, se consigna que en otro procedimiento administrativo se había sancionado a la universidad por los mismos hechos ( no atender de manera oportuna los reclamos), por ello, postulo que era preciso una sanción pecuniaria mínima.



#### **4.2. POSICIÓN RESPECTO A LA RESOLUCIÓN DE SEGUNDA INSTANCIA**

Considero que la Sala Especializada en Protección al Consumidor resolvió la cuestión controvertida respetando el principio de especialidad y empleó de manera correcta el principio de verdad material contenido en el numeral 1.11 del artículo IV del título preliminar de la Ley 27444, así como el artículo 227° del mismo cuerpo legal al declarar nulo parcialmente y al encontrar medios probatorios decidió continuar con la resolución del procedimiento; de lo contrario la situación jurídica de las partes se hubiera retrotraído al momento de la comisión del vicio, que para el caso en concreto, era con la resolución de imputación de cargos por parte de la secretaria técnica.

Dicho esto, me encuentro conforme con el extremo que declara la nulidad parcial respecto al artículo 19° y 1.1° y con la consiguiente subsunción de la conducta del deber de informar en la conducta consistente en la vulneración del derecho a la intimidad mediante la revisión de las mochilas.

Pues bien, ahora con una conducta infractora imputada a la denunciada universidad decide agregar la conducta consistente en los adjetivos proferidos por parte del personal de la universidad y ambas como infractoras del artículo 73 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, por vulnerar el deber de idoneidad en la provisión de los servicios educativos, dejando de atribuir tal infracción al artículo general del 19° del mismo cuerpo de leyes.

Por otro lado, al momento de resolver Sala Especializada en Protección al Consumidor decide declarar fundada la denuncia por la supuesta infracción al

deber de idoneidad de los servicios educativos contenido en el artículo 73° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, con lo cual me encuentro en completa disconformidad, pues considero que la universidad denunciada no infringió en ningún extremo tal deber de idoneidad, toda vez que la medida empleada era directamente proporcional y respondía a lo estrictamente necesario en aras de resguardar la integridad de la comunidad universitaria incluida la integridad y salud del denunciante, y así también el patrimonio del centro de estudios. Esto, a su vez, redundaba en un beneficio de toda la familia universitaria, todo ello en vista de garantizar el derecho a un ambiente seguro y saludable en el desarrollo estudiantil.

Considero que la Sala Especializada en Protección al Consumidor debió ser más protagónica, ya que su conducta se encuentra guiada por los principios de verdad material y el de impulso de oficio, en concordancia con el artículo 156° de la Ley Nro. 27444, porque en virtud de ellas la autoridad competente aun sin pedido de parte debe promover toda actuación que sea necesaria para su tramitación.

Al comentar el artículo 156° de la Ley Nro. 27444, Juan Carlos Morón (2021) señala:

El fundamento del deber de oficialidad aparece en la necesidad de satisfacer el interés público inherente, de modo directo o indirecto, mediato o inmediato, en todo procedimiento administrativo. De ahí que, resulte indispensable no dejar librada a la voluntad de los administrados concurrentes al procedimiento, el impulso según su mayor o menor interés en obtener una resolución certera, inmediata, pronta o diferida; y, por el contrario, exigir a la parte llamada a servir el interés público

(Administración), la función de impulsarlo, en todos sus aspectos, independientemente del interés que puedan mostrar los administrados.

La oficialidad impone a los agentes cumplir las siguientes acciones concretas:

- Iniciar el procedimiento.
- Impulsar el avance del procedimiento, solicitando cuantos documentos, informes, antecedentes, autorizaciones y acuerdos sean necesarios, incluso si fuere contra el deseo del administrado, cuando sean asuntos de interés público (como, por ejemplo, en caso de desistimiento y abandono).
- Remover los obstáculos de trámite.
- Instruir y ordenar la prueba.
- Subsanan cualquier error u omisión que advierta en el procedimiento.

El deber de oficialidad no solo exige ciertas acciones positivas por parte del funcionario, sino algunas obligaciones de no hacer. En tal virtud, la Administración no puede proceder al archivo de un expediente sin haberlo resuelto (expresa o tácitamente) y aun en el caso que el procedimiento sea concluido de manera atípica (abandono, desistimiento, renuncia, caducidad, etc.) amerita una resolución expresa que así lo establezca. (p.811)

Hace lo propio Héctor Escola (1981) haciendo un comentario al principio de oficialidad:

En el procedimiento administrativo en cambio, domina el principio de oficialidad, según el cual es la propia autoridad administrativa la que insta

las actuaciones, la que tiene el derecho y al mismo tiempo el deber de mover el procedimiento hasta llegar al dictado del acto administrativo que sea del proceso desarrollado y con el cual se lleva a cabo la gestión del interés público. En consecuencia, el principio de oficialidad consagra y reconoce la impulsión de oficio de los procedimientos administrativos por la misma Administración Pública, a la que no obsta que ciertos procedimientos, como ocurre con los recursos administrativos, solo puedan iniciarse a petición de parte interesada, puesto que, aun en estos supuestos, la facultad y la carga de llevar adelante el procedimiento recae siempre sobre la Administración. (p. 177)

Además de ello, al constatar la colisión de dos derechos fundamentales en conflicto, es decir, por un lado, el derecho a la intimidad del denunciante y, por otro, el derecho al patrimonio y el deber de garantizar el derecho de la comunidad universitaria a gozar de los servicios educativos dentro un ambiente seguro y saludable.

En la línea del principio de impulso de oficio Félix Aliga (2021) señala:

La Administración Pública -como gestora del bien común- tiene el deber de actuar exoficio en la prosecución del interés público, impulsando el procedimiento para llevarlo a cabo, cualquiera fuere la intervención e impulso que tuvieran los administrados. Desde luego, que ello no suprime la intervención de los administrados.

Esa impulsión de oficio hace que en el procedimiento administrativo la autoridad administrativa investigue los hechos, acumule las pruebas, aclare los puntos que aparezcan como dudosos y, en fin,

llegue a precisar, sobre bases efectivas, los supuestos sobre los cuales ha de fundar su decisión y actividad posterior.

El principio de oficialidad no excluye la posibilidad de que los administrados tomen en el procedimiento administrativo un papel activo formulando peticiones, aportando probanzas o realizando alegaciones, y en general cumpliendo cualquier acto que tienda a hacer que la Administración Pública lo lleve adelante.

Se debe cumplir el objeto de determinar la verdad administrativa, aplicarla y ejecutarla, tratando de satisfacer con eficacia los intereses públicos, respetando las situaciones particulares de los administrados.

(p.55)

Sumado a ello, debió también utilizar el test de proporcionalidad como una herramienta argumentativa adicional, considero que la medida adoptada por parte de la universidad denunciada se encuentra enmarcada dentro de lo razonable, ya que la intensidad de la intervención al derecho a la intimidad es leve frente a lo que se trata de tutelar y garantizar, que es el derecho al patrimonio de la comunidad universitaria y la seguridad e integridad de todos los estudiantes.

Asimismo, la comisión y la sala en sus respectivos razonamientos jurídicos plasmados en los fundamentos de las respectivas decisiones han señalado que no existe norma legal que obligue a la universidad a emplear alguna medida bajo una formalidad predeterminada, sino que por el contrario existe plena libertad en las universidades del país para fijar las que crea convenientes.

Sala Especializada en Protección al Consumidor recurre al derecho comparando y coloca ejemplos de otros países, donde se ha empleado un protocolo para la medida de revisión de mochilas; no obstante, señala que en el Perú no existe normativa que imponga una forma previa para que el proveedor educativo adopte las medidas que crea conveniente a efectos de resguardar y garantizar la seguridad dentro de sus instalaciones.

La comisión y la sala han reconocido incluso la libertad en la administración de la universidad y que el proveedor de productos y servicios educativos es libre de implementar las medidas que crea conveniente, en vista de ello, se ha terminado vulnerando el principio de tipicidad y se ha interpretado de manera extensiva una norma sancionadora cuando la manera correcta de aplicar una norma de esa naturaleza es restringidamente, porque terminar sancionando a la denunciada por no tener un protocolo o procedimiento previo para aplicar la medida de revisión de mochilas es simplemente englobar una conducta en el supuesto de infracción al deber de idoneidad sin respetar este criterio interpretativo, y se vuelve palpable este incorrecto accionar de la sala, porque es ella misma la que señala que hay libertad para implementar cualquier medida y que no existe dispositivo legal que obligue al proveedor a obedecer determinada formalidad.

Respecto al principio de tipicidad Christian Guzmán (2013) señala:

Por el principio de tipicidad – que se confunde en ocasiones con el principio de legalidad sancionadora, incluso en sentencias del Tribunal Constitucional – 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. En tal sentido, este principio se

asemeja a su equivalente a nivel del derecho penal, puesto que establece que solo la ley puede establecer las infracciones y sanciones respectivas, sea cual fuese el ámbito jurídico en el cual las mismas se apliquen.

El principio de tipicidad proviene entonces de una doble necesidad. En primer lugar, de los principios generales de libertad, establecidos formalmente en la Constitución y que tienen directa relación con el establecimiento del Estado de Derecho, puesto que nadie está obligado a hacer lo que la ley no manda ni impedido de hacer lo que esta no prohíbe. En segundo lugar, el citado principio tiene un correlato evidente en la seguridad jurídica, puesto que permite que los administrados tengan un conocimiento certero de las consecuencias de los actos que realicen. (p.667).

Por otro lado, respecto al extremo referente a la vulneración del artículo 38.3 por supuestamente haber efectuado un trato diferenciado ilegal e injustificado, por no replicar las revisiones de las mochilas en los alumnos que ingresan a las instalaciones de la universidad con vehículos mientras que sí con los que ingresan a pie, me encuentro en desacuerdo porque a diferencia de la probanza de la supuesta infracción del deber de idoneidad con los sucedáneos indicios, estos no fueron empleados para determinar la responsabilidad por infracción al artículo 38.1 cuando por el artículo 39° la comisión y sala se encuentran en la facultad de hacerlo.

De modo que, se omitió emplear los sucedáneos para determinar responsabilidades además que se interpretó de manera errada la solicitud de fiscalización hecha por el denunciante, puesto que, de una lectura minuciosa de la denuncia, se puede desprender que lo que buscaba era el empleo de un medio

probatorio proponiendo para el efecto una inspección. El espíritu de dicho pedido fue este, sin embargo, tanto la sala como la comisión lo interpretaron como una fiscalización y al ser una atribución exclusiva de la administración, aquella fue negada y se consideró al denunciante sin la legitimidad necesaria para llevar a cabo tal solicitud.

Además de ello, comentando las distintas cargas de prueba que recaen en cabeza tanto del consumidor y proveedor Esteban Carbonell (2021) menciona lo siguiente:

En este caso, se estaría determinando que la carga de la prueba recae en quien alegue un hecho (trato desigual), por ello, el presente artículo señala que cuando sea el consumidor quien alegue el trato desigual, sobre este recaerá la carga de la prueba. Sin embargo, señala que cuando el procedimiento se inicie por iniciativa de la administración, la carga de la prueba recaerá en ella.

Sin embargo, como señala el presente artículo "para acreditar tal circunstancia, no es necesario que el afectado pertenezca a un grupo determinado", es decir, la persona afectada por el trato desigual puede realizar la denuncia individualmente, sin necesidad de pertenecer a un grupo determinado o asociación de consumidores determinada.

Como indica el presente artículo, es el proveedor del producto o servicio quien tiene la obligación de acreditar la existencia de una causa objetiva y justificada para tal trato desigual. Y, en caso de demostrar de manera objetiva y justificada el trato desigual a un consumidor o usuario, le corresponde a la otra parte (consumidor o administración, según sea el



caso) probar que esta es en realidad un pretexto o una simulación para incurrir en prácticas discriminatorias.

Finalmente, la norma señala que, para estos efectos, es válida la utilización de indicios y otros sucedáneos de los medios probatorios.  
(pp.182-183)

Una inspección propuesta como medio probatorio, aunado a la aplicación del principio de impulso de oficio y de verdad material y en concordancia con el artículo 156° del Código de Producción y Defensa del Consumidor que lo obliga a promover cualquier actuación que fuese necesaria para su tramitación, hubiesen sido los ejes impulsores de una actividad más protagónica de la Comisión y Sala Especializada para la resolución de las cuestiones que se ventilaron ante su presencia.

En relación con el principio de verdad material José María Pacori (2021) ha señalado lo siguiente:

Es así que, en atención al principio de verdad material, las autoridades disciplinarias pueden actuar los medios de prueba necesarios para cautelar el interés público sin perjudicar los derechos de los servidores presuntamente infractores, esto es, en atención al principio de verdad material, la autoridad administrativa no limita su actividad probatoria a los medios de prueba que puedan ofrecer los administrados, sino que puede solicitar la colaboración de otras entidades públicas en la acumulación de medios probatorios.

En todo caso, la administración podrá disponer de oficio y en cualquier momento, la práctica de cuantas pruebas se estime pertinentes para la más acertada decisión del asunto.

La actuación de medios de prueba de oficio implica la posible solicitud de pruebas a los administrados, por esta facultad los administrados y sus apoderados tienen la obligación de colaborar en la práctica de las pruebas decretadas, la autoridad competente comunicara a los interesados, con antelación suficiente, el lugar, fecha y hora en que se practicará la prueba, con la advertencia, en su caso, de que el interesado pueda nombrar apoderado o peritos para que le asistan. En efecto, la autoridad puede exigir a los administrados la comunicación de informaciones, la presentación de documentos o bienes, el sometimiento a inspecciones de sus bienes, así como su colaboración para la práctica de otros medios de prueba, para el efecto se cursa el requerimiento mencionando la fecha, plazo, forma y condiciones para su cumplimiento (Art. 178 TUO Ley 27444, Perú), será legítimo el rechazo a la exigencia prevista, cuando la sujeción implique: la violación al secreto profesional, una revelación prohibida por la ley, suponga directamente la revelación de hechos perseguibles practicados por el administrado, o afecte los derechos constitucionales, en ningún caso esta excepción ampara el falseamiento de los hechos o de la realidad (Art. 178 TUO Ley 27444, Perú), el acogimiento a esta excepción será libremente apreciada por la autoridad conforme a las circunstancias del caso, sin que ello dispense al órgano administrativo de la búsqueda de los hechos ni de dictar la correspondiente resolución (Art. 178 TUO Ley 27444, Perú). (pp. 561-562)

Por su parte, la clara omisión del no empleo de los sucedáneos (indicios) cuando se encontraban habilitados por el artículo 39° demuestra una dejadez o una falta de ligero protagonismo saludable para el procedimiento y el esclarecimiento de los hechos. Sin que esta actividad, merme la obligación de las partes de aportar el caudal probatorio para acreditar sus aseveraciones y hechos señalados en sus escritos.

Finalmente, la denunciada ha cumplido con informar de manera oportuna la medida de revisión de mochilas y maletas, puesto que dichas medidas están consignadas en el Reglamento de Disciplina de la denunciada, de modo que el denunciante tuvo a su disposición dicho documento y atendiendo a que hay libertad en la manera en que el proveedor adopta sus mecanismos, y no existe norma que lo vincule a observar alguna formalidad conforme lo ha mencionado la propia sala especializada, resulta oportuna y suficiente la información sobre las medidas que tomaría la universidad de ser requeridas.

En consecuencia, el denunciante no tenía fundamento para negarse a la revisión de sus mochilas, además que en el propio reglamento se señala que las revisiones serán no solamente para las mochilas, sino también en las maletas, ergo, no existe trato diferenciado injustificado, ya que se está estableciendo de manera previa y oportuna que, en dichos supuestos, tanto de mochilas como de maletas (vehículos) se aplicará dicha medida. La misma lógica, empleando indicios, aplicó la sala especializada para encontrar responsabilidad en la denunciada sobre la infracción al deber de idoneidad.

## V. CONCLUSIONES

La conclusión radica en la importancia de los principios que rigen las actuaciones de la administración pública, y como estos pueden coadyuvar a un mejor desenvolvimiento del procedimiento, a limitar la discrecionalidad con la que se conduce y a la proscripción de la arbitrariedad en la que pudiera ser tentada la autoridad al momento de resolver.

En esa misma línea, se apuntala la relevancia del test de proporcionalidad como herramienta argumentativa entre la colisión de principios (derechos fundamentales), y como uno de ellos debe ceder ante el otro en un caso en concreto, puesto que, está de más decir, que todas las situaciones no son iguales, cada una tiene sus propios matices.

Finalmente, la importancia del rol ligeramente más protagónica que debería ostentar la autoridad administrativa a fin de esclarecer las cuestiones que llega a conocer, ordenando la práctica de las actuaciones necesarias para arribar a una solución, y empleando cualquier medio jurídico que le franque el ordenamiento (sucedáneos) para lograr su finalidad.

## VI. BIBLIOGRAFÍAS

Espinoza, Juan. (2021). *Derechos de los consumidores* (3.<sup>a</sup> ed.). Instituto Pacifico.

Morón, Juan Carlos. (2021). *Comentarios a la ley del procedimiento administrativo general* (16.<sup>a</sup> ed.). Gaceta Jurídica.

Carbonell, Esteban. (2021). *Análisis al código de protección y defensa del consumidor* (4.<sup>a</sup> ed.). Jurista Editores.

Pacori, José María. (2021). *Manual de derecho administrativo disciplinario y procedimiento administrativo sancionado* (1.<sup>a</sup> ed.). Editorial Ubi Lex.

Aliaga, Félix M. (2021). *Manual de derecho administrativo y procesal administrativo* (1.<sup>a</sup> ed.). Editorial Jurídica Legales.

Pacori, José María. (2021). *Manual operativo de los procesos constitucionales* (1.<sup>a</sup> ed.). Editorial Ubi Lex.

Zegarra, Oscar. (2001). *Comentarios a la ley del procedimiento administrativo general. Análisis de la ley N° 27444*. Editorial Gráfica Horizonte

Escola, Héctor. (1981). *Teoría general de procedimiento administrativo* (2.<sup>a</sup> ed.). Editorial Depalma.

Guzmán, Christian. (2013). *Manual del procedimiento administrativo general* (1.<sup>a</sup>ed.). Instituto Pacifico.

## **VII. ANEXOS:**

- Denuncia Administrativa
- Contestación de la Denuncia.
- Resolución de primera instancia.
- Recurso de Apelación.
- Resolución de segunda instancia.



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 1751-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 42-2018/CPC-INDECOPI-JUN

0150

PROCEDENCIA : COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI  
DE JUNÍN  
PROCEDIMIENTO : DE PARTE  
DENUNCIANTE : [REDACTED]  
DENUNCIADO : UNIVERSIDAD [REDACTED]  
MATERIAS : DEBER DE IDONEIDAD  
TRATO DIFERENCIADO  
ACTIVIDAD : ENSEÑANZA SUPERIOR

**SUMILLA:** *Se declara la nulidad parcial de la Resolución 1 del 11 de abril de 2018 y de la Resolución 500-2018/INDECOPI-JUN del 8 de noviembre de 2018 emitidas por la Secretaría Técnica de la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Junín y de la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Junín, respectivamente, en el extremo que imputó y resolvió la denuncia respecto a la conducta consistente en que la Universidad no habría informado al denunciante que el personal de la institución iba a realizar la revisión de sus pertenencias (mochila) cada vez que se dispusiera a salir de sus instalaciones, como una presunta infracción al artículo 1.1 inciso b) del Código. Ello, debido a que el análisis de dicha conducta se encuentra subsumido en el análisis de la conducta referida que el personal de la Universidad estaría vulnerando el derecho a la intimidad personal del denunciante, cada vez que el personal a su cargo revisaba las pertenencias (mochila) del denunciante cuando se disponía a salir de sus instalaciones.*

*Asimismo, se declara la nulidad parcial de la Resolución 1 del 11 de abril de 2018 y de la Resolución 500-2018/INDECOPI-JUN, en el extremo que imputó y se pronunció, respectivamente, respecto a las conductas consistentes en que la Universidad: (a) estaría vulnerando el derecho de la intimidad personal del denunciante cada vez que el personal a su cargo revisaba las pertenencias (mochila) del denunciante cuando se disponía a salir de sus instalaciones; y, (b) habría proferido a través de su personal adjetivos despectivos en contra del denunciante, en fecha 30 de noviembre de 2017, cuando el mismo se negó a hacerse revisar sus pertenencias (mochila) como presuntas infracciones del artículo 19° del Código. Ello, en vista de que los referidos hechos constituían presuntas infracciones del deber de idoneidad en servicios educativos, tipificado en el artículo 73° del mismo cuerpo normativo.*

*En vía de integración, se declara fundada la denuncia del señor [REDACTED] contra Universidad [REDACTED] por infracción del artículo 73° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, respecto a la conducta consistente en que se estaría vulnerando su derecho de la intimidad personal cada vez que el personal de la denunciada revisaba sus pertenencias (mochila) cuando se disponía a salir de sus instalaciones. Ello, en tanto, no ha quedado evidenciado que -al salir de sus instalaciones-*

M-SPC-13/1B

1/37



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 1751-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 42-2018/CPC-INDECOPI-JUN

0157

la Universidad hubiera revisado las pertenencias del señor [REDACTED] dentro del marco de un procedimiento existente y previamente informado al denunciante, vulnerando su derecho a la intimidad personal.

En vía de integración, se declara infundada la denuncia contra la Universidad [REDACTED], por infracción del artículo 73° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor en el extremo referido a que el personal de la denunciada habría proferido a través de su personal adjetivos despectivos en contra del denunciante, en fecha 30 de noviembre de 2017, cuando el mismo se negó a hacerse revisar sus pertenencias (mochila). Ello, en tanto, no ha quedado acreditado que el personal de la Universidad le hubiera proferido al denunciante adjetivos calificativos despectivos el 30 de noviembre de 2017.

Finalmente, se confirma la resolución recurrida, en el extremo que declaró infundada la denuncia del señor [REDACTED] contra Universidad [REDACTED], por presunta infracción del artículo 38.1° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. Ello, toda vez que no quedó acreditado que la Universidad hubiera brindado un trato diferenciado al señor [REDACTED] respecto a los alumnos que asistían con autos y/o motos.

**SANCIÓN: Amonestación**

Lima, 26 de junio de 2019

## ANTECEDENTES

1. El 12 de marzo de 2018, el señor [REDACTED] (en adelante, Calisto) denunció a Universidad [REDACTED] (en adelante, la Universidad), por la existencia de presuntas infracciones de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), en atención a los siguientes argumentos:
  - (i) Durante sus últimos años de estudio, la Universidad venía efectuando conductas que afectaban su dignidad como persona, ya que en cada puerta de acceso, su personal realizaba revisiones inapropiadas y desmedidas en las mochilas de los alumnos antes de salir de la Universidad, sin tomar en cuenta la incomodidad y molestia que llevaba ello consigo. Agregó que, la denunciada debía tomar en cuenta la aplicación de mecanismos idóneos y objetivos que no afectarían la integridad de los alumnos como personas, ya que el hecho de abrir las

<sup>1</sup> RUC: 20319363221, con domicilio fiscal en [REDACTED] JUNIN - HUANCAYO - HUANCAYO.





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

0158  
TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1751-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 42-2018/CPC-INDECOPI-JUN

- mochilas cada vez que se disponían a salir de la Universidad hacía presumir que se produjo la sustracción de algún bien;
- (ii) el 30 de noviembre de 2017, no abrió su mochila al salir de la Universidad pues tenía prisa por salir al haber tenido un percance familiar, motivo por el cual personal de la Universidad lo tildó de "mal educado";
  - (iii) desde que comenzó a estudiar, la Universidad nunca le había informado sobre la obligación de abrir las mochilas cada vez que se dispusiera a salir de su establecimiento, ni reconocía que el personal de dicha institución tenía facultades para que efectuar una apreciación sobre él;
  - (iv) la Universidad efectuó un trato diferenciado frente a otros alumnos, siendo que no se le imponía el mismo trato a los estudiantes que tenían autos y motos, ya que a ellos no se les realizaba la referida revisión;
  - (v) el 23 de enero de 2018, presentó un escrito solicitando a la Universidad que se abstuviera de revisar las mochilas de sus alumnos, el cual no tuvo respuesta; y,
  - (vi) solicitó que se efectuara una fiscalización a fin de tomar conocimiento de las irregularidades de la Universidad.
2. El 12 de junio de 2018, la Universidad presentó sus descargos, argumentando lo siguiente:
- (i) La Universidad de manera excepcional y voluntaria solicitaba a los estudiantes que les permitan revisar sus pertenencias en las puertas de ingreso del campus, la misma que solo se realizaba con la autorización y voluntad del denunciante, acto que no ocasionaba ningún malestar o incomodidad. Agregó que, esta medida no era diaria, ya que solo se efectuaba por temas de seguridad cuando alguna autoridad del Estado, pública o análoga visitaba sus instalaciones;
  - (ii) el denunciante no había adjuntado ningún medio probatorio que acreditara la violación al derecho de la intimidad, ya que parte de un supuesto no acreditado era el hecho que la Universidad revisaba las mochilas de los estudiantes de manera diaria, y, por consiguiente, tampoco acreditaba que se hubiera afectado el derecho a la intimidad; era totalmente falso que la Universidad no hubiera informado sobre el referido proceder, ya que el mismo era de conocimiento de los estudiantes en repetidos periodos académicos. Así, en los artículos 5° y 6° del Reglamento de Disciplina de la Universidad se prescribía que constituía una infracción leve, la negativa a la revisión de mochilas, carteras y maletines, paquetes, maletas u otros cuando sea solicitado por el personal autorizado de la Universidad lo solicitara;
  - (iii) el denunciante no acreditó la existencia de un trato diferenciado;
  - (iv) no existían pruebas de que su personal hubiera proferido adjetivos al denunciante el 30 de noviembre de 2017; y,
  - (v) reconocieron que no se brindó respuesta al reclamo del denunciante de forma inmediata; no obstante, indicaron que brindaron respuesta al

M-SPC-13/1B

3/37

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348

E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.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 1751-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 42-2018/CPC-INDECOPI-JUN

0159

referido reclamo con fecha 30 de mayo de 2018. Agregó que, teniendo en cuenta que se había satisfecho el interés del denunciante; y, de conformidad con el artículo 112° del Código, solicitaba que se concluya con este extremo de la imputación.

3. El 11 de julio de 2018, el señor [REDACTED] presentó un escrito alegando lo siguiente:

- (i) Debía requerirse a la Universidad los videos de las cámaras de seguridad a fin de verificar que la revisión de las mochilas era realizada diariamente y de manera obligatoria;
- (ii) de la lectura del Reglamento en ningún extremo se podía interpretar que la Universidad hubiera informado de manera efectiva que las revisiones de las mochilas se realizarían de manera continua, siendo que lo único que se desprendía del mismo era que la negativa de un alumno a ser revisado de manera excepcional podría constituir una infracción leve;
- (iii) la Universidad se contradecía al indicar que la medida era excepcional, solo en caso de visitas oficiales o visitas análogas de autoridades; no obstante, en el fundamento 8 de su escrito de absolución señalaba que ello procedía ante una presunción de sustracción de algún bien de la Universidad;
- (iv) en caso la Universidad pretendiera forzar la interpretación y los alcances de dicho artículo del Reglamento señalando que a través del mismo se informaba respecto a la obligación que se revise sus pertenencias a diario, debería aplicarse el principio *pro consumidor*;
- (v) reiteró el requerimiento de la presentación de los videos de las cámaras de seguridad de la Universidad para verificar acreditar el trato diferenciado;
- (vi) no contaba con algún aparato electrónico en todo momento que le permita registrar hechos como el referido a que el personal de la Universidad le profirió adjetivos despectivos, por lo que se debía solicitar las cámaras de seguridad;
- (vii) la Universidad reconoció que su reclamo del 23 de enero de 2018 fue atendido dos (2) meses después de presentada su denuncia, por lo que debía de aplicarse a la universidad una sanción pecuniaria; y,
- (viii) solicitó que se realizara una fiscalización a fin de verificar las diversas irregularidades que realizaba la Universidad.

4. Mediante Resolución 4 del 16 de julio de 2018, la Secretaría Técnica requirió a la Universidad la presentación de los videos de sus cámaras de seguridad del 30 de noviembre de 2017; y, al señor [REDACTED], que señalara las fechas en las que el personal de la denunciada habría realizado una verificación de su mochila, a fin de poder solicitar los videos de las cámaras de seguridad. Asimismo, le indicó que su solicitud de fiscalización sería evaluada en su oportunidad.

M-SPC-13/1B

4/37



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

0160

RESOLUCIÓN 1751-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 42-2018/CPC-INDECOPI-JUN

5. Por escrito del 1 de agosto de 2018, la Universidad presentó un escrito indicando que los videos de sus cámaras de seguridad únicamente se almacenaban por 30 días, siendo que habían transcurrido más de siete (7) meses de ocurridos los supuestos acontecimientos denunciados; por lo que el pedido realizado por la Secretaría Técnica era imposible de cumplir. Finalmente, reiteró algunos alegatos de sus descargos; e, indicó que el Reglamento de Disciplina era de fácil acceso, siendo que se encontraba publicado en uno de los links de su página web<sup>2</sup>.
6. En atención al requerimiento realizado por la Secretaría Técnica, el 2 de agosto de 2018, el señor [REDACTED] presentó un escrito e indicó que no tenía las fechas exactas en las que habrían sucedido las revisiones señaladas en su denuncia; no obstante, señalaba que la Universidad seguía haciendo las referidas revisiones ilegales. Agregó que, la Comisión podía requerir los videos de seguridad a la Universidad de los meses de septiembre, octubre o noviembre de 2017 de los días lunes, miércoles y viernes entre las 10:00 y 10:45 de la noche. Finalmente, señaló que dicha conducta también venía afectando indebidamente al derecho de todos los estudiantes (intereses colectivos) quienes se encontraban obligados y presionados a someterse a revisiones que, sin lugar a dudas no se ajustaba a ningún tipo de consentimiento expreso ni voluntario.

Mediante Resolución 500-2018/INDECOPI-JUN del 8 de noviembre de 2018, la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Junín (en adelante, la Comisión), emitió el siguiente pronunciamiento:

- (i) Declaró infundada la denuncia del señor [REDACTED] contra la Universidad, por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, toda vez que no se logró acreditar que se hubiera vulnerado su derecho a la intimidad personal, pues no se acreditó que el personal de la denunciada hubiera revisado sus pertenencias (mochila) cuando se disponía a salir de sus instalaciones<sup>3</sup>;
- (ii) declaró infundada la denuncia del señor [REDACTED] contra la Universidad, por presunta infracción del literal b) del artículo 1.1° del Código, toda vez que no se acreditó la infracción al deber de información sobre la presunta revisión de las mochilas de los alumnos al salir de las instalaciones de la Universidad;

<sup>2</sup> Cabe precisar que mediante escrito de fecha 14 de agosto de 2019, la Universidad ratificó la firma consignada en el escrito de fecha 1 de agosto de 2018.

<sup>3</sup> Cabe precisar que la Comisión desestimó el pedido del señor [REDACTED] de requerir a la denunciada la presentación de los videos de sus cámaras de seguridad del 30 de noviembre de 2017, y de los meses de setiembre y octubre de 2017; por cuanto no existía obligación legal que dispusiera que la Universidad tuviera que almacenar los videos de las cámaras de seguridad por un periodo superior al periodo indicado por la Universidad. Por lo que era de imposible cumplimiento; siendo que decidió evaluar los hechos denunciados en virtud a los medios probatorios que obraban en el expediente.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

0161  
TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1751-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 42-2018/CPC-INDECOPI-JUN

- (iii) declaró infundada la denuncia del señor [REDACTED] contra la Universidad, por presunta infracción del artículo 38.1° del Código, toda vez que no se acreditó que la Universidad hubiera realizado un trato diferenciado al denunciante, al revisarle sus pertenencias (mochila) al momento de salir de sus instalaciones, y no replicarlo con los alumnos que asistían a la Universidad en sus moviidades (montos y/o carros);
  - (iv) declaró infundada la denuncia del señor [REDACTED] contra la Universidad, por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en tanto que no se logró acreditar que la Universidad, a través de su personal le hubiera proferido adjetivos despectivos el 30 de noviembre de 2017, cuando el mismo se negó a hacerse revisar sus pertenencias (mochilas);
  - (v) declaró fundada la denuncia del señor [REDACTED] contra la Universidad, por infracción del artículo 24.1° del Código, en tanto quedó acreditado que no brindó respuesta al reclamo interpuesto por el señor [REDACTED] el 23 de enero de 2018, sancionándolo con una amonestación;
  - (vi) condenó a la Universidad al pago de las costas y costos del procedimiento; y,
  - (vii) dispuso la inscripción de la Universidad en el Registro de Infracciones del Indecopi.
8. El 6 de diciembre de 2018, el señor [REDACTED] apeló la Resolución 500-2018/INDECOPI-JUN, argumentando lo siguiente:
- (i) No se encontraba de acuerdo con lo resuelto por la primera instancia, considerando que un consumidor no se encontraba en condiciones de predecir las posibles conductas de un proveedor, por lo que no podía llevar siempre consigo algún objeto digital a fin de capturar pruebas sobre las infracciones denunciadas, por lo que correspondía a la Comisión disponer las acciones a fin de acreditar la conducta denunciada;
  - (ii) de los descargos de la Universidad se podía observar que dicha entidad confirmó que efectuaba revisiones a las pertenencias de los alumnos y de manera accesoria afirmaron que las revisiones se efectuaban de manera excepcional y voluntaria;
  - (iii) la primera instancia debió de centrar su análisis en que la Universidad debió de acreditar que las revisiones se efectuaban de manera excepcional y voluntaria, considerando que al no haber desvirtuado el hecho de haber revisado sus pertenencias, se acreditó que vulneró su derecho a la intimidad;
  - (iv) la primera instancia debió sustentar y tener certeza que las revisiones de sus pertenencias eran realizadas de manera voluntaria y solo en visitas oficiales;
  - (v) solicitaba a la Sala que como última instancia ordenara la fiscalización inopinada de las instalaciones de la Universidad; ya que no solo estábamos ante la vulneración de un interés particular, sino que



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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


0162

RESOLUCIÓN 1751-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 42-2018/CPC-INDECOPI-JUN

presumiblemente podían verse afectados aquellos intereses colectivos de todos los alumnos de la casa de estudios;

- (vi) la Universidad se contradecía al indicar que la medida era excepcional, solo en caso de visitas oficiales o visitas análogas de autoridades; no obstante, en el fundamento 8 de su escrito de absolución señalaba que ello procedía ante una presunción de sustracción de algún bien de la Universidad;
- (vii) del Reglamento de la Universidad no se podía desprender que las revisiones de las mochilas iban a ser realizadas de manera diaria;
- (viii) la Comisión debió de utilizar el aplicativo del libro de reclamaciones a fin de calcular la multa a imponer respecto al extremo vinculado a la falta de respuesta de su escrito del 23 de enero de 2018. Ello, pues no se encontraba de acuerdo con la amonestación impuesta a la Universidad, respecto; y,
- (ix) la primera instancia le habría denegado indebidamente el pago de los costos del procedimiento, sin tomar en consideración lo establecido por la Sala Especializada en Protección al Consumidor mediante Resolución 2290-2017/SPC-INDECOPI. Agregó que, la referida denegatoria no estaría sustentada; por lo cual infringía el principio de debida motivación.

 Por escrito del 6 de febrero de 2019, la Universidad absolvió el recurso de apelación del señor [REDACTED], reiterando sus alegatos de defensa. Asimismo, manifestó que se encontraba de acuerdo con lo resuelto por la primera instancia respecto a la exoneración de los costos del procedimiento a favor del señor [REDACTED]

10. Se deja constancia que, en el presente caso, ha quedado consentido el extremo vinculado a la responsabilidad de la Universidad respecto a la falta de respuesta del reclamo presentado por el denunciante el 23 de enero de 2018 la condena de costas, así como la inscripción de la denunciada en el Registro de Infracciones y Sanciones por dicha conducta.

## ANÁLISIS

### Cuestiones previas:

- (i) Sobre la delimitación del objeto de la presente denuncia

11. En su denuncia, el señor [REDACTED] ha señalado, entre otros puntos, que en el presente caso la conducta de la Universidad habría afectado los intereses colectivos de todos los alumnos de la casa de estudio (respecto a la revisión de las mochilas), quienes se encontraban obligados y presionados a someterse a revisiones que, sin lugar a dudas no se ajustaban a ningún tipo de consentimiento expreso ni voluntario, por lo que debía de ordenarse la fiscalización inopinada de las instalaciones de la Universidad.

M-SPC-13/1B

7/37



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

0163  
TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1751-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 42-2018/CPC-INDECOPI-JUN

12. Al respecto, y, antes de avocarnos al conocimiento de fondo del presente caso, debe de tenerse en cuenta que, en el presente caso, nos encontramos frente a una denuncia de parte planteada por un particular.
13. Así, si bien en su denuncia, el señor [REDACTED] ha señalado que existiría una presunta afectación al interés colectivo de todos los alumnos, esta Sala considera necesario precisar al denunciante, que este no se encuentra legitimado a fin de interponer una denuncia ante la autoridad de consumo respecto a la presunta vulneración de intereses colectivos, lo cual se encuentra reservado a las asociaciones de consumidores o en todo caso a la administración en el marco de un procedimiento de oficio.
14. Es así como este Colegiado, considera que corresponde desestimar el alegato del denunciante respecto a la evaluación de su denuncia respecto a la presunta vulneración de los intereses colectivos de los alumnos de la Universidad.
15. Cabe precisar que, sin perjuicio de lo antes indicado, de considerar el Indecopi que existiera en algún caso, una presunta afectación al interés colectivo de los consumidores, se encuentra facultado a evaluar el inicio de un procedimiento de oficio en contra del referido proveedor en el cual se podrán realizar las investigaciones preliminares en el marco de la referida investigación.
- (ii) Sobre las conductas consistentes en que la Universidad: (a) estaría vulnerando el derecho a la intimidad personal del denunciante, cada vez que el personal a su cargo revisaba sus pertenencias (mochila) cuando se disponía a salir; y, (b) no habría informado al denunciante al momento de contratar el servicio que el personal a su cargo realizaría la revisión de sus pertenencias (mochila) cada vez que se disponía a salir de sus instalaciones.
16. El artículo 10° del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo 004-2019-JUS (en adelante, el TUO de la LPAG), contempla entre las causales de nulidad del acto administrativo el defecto o la omisión de alguno de sus requisitos de validez<sup>4</sup>, uno de los cuales es que el acto haya estado precedido de un procedimiento regular<sup>5</sup>.

4

DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 10°.- Causales de nulidad. Son vicios del acto administrativo, que causan su nulidad de pleno derecho, los siguientes:

1. La contravención a la Constitución, a las leyes o a las normas reglamentarias.
2. El defecto o la omisión de alguno de sus requisitos de validez, salvo que se presente alguno de los supuestos de conservación del acto a que se refiere el Artículo 14. (...)

DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 3°.- Requisitos de validez de los actos administrativos. Son requisitos de validez de los actos administrativos:

M-SPC-13/1B

8/37

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348

E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.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 1751-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 42-2018/CPC-INDECOPI-JUN

0164

17. Así, el numeral 4 del artículo 5° del TUO de la LPAG dispone que el contenido de un acto administrativo debe comprender todas las cuestiones de hecho y derecho planteadas por los administrados en el procedimiento. En ese sentido, la resolución debe ser congruente con lo señalado por el administrado<sup>6</sup>.
18. Un objeto o contenido irregular será aquel que es incongruente con las cuestiones planteadas por los administrados. De esto último se deriva la exigencia del deber de congruencia entre lo alegado por las partes y lo resuelto por el juzgador<sup>7</sup>.
19. En el presente caso, la Secretaría Técnica efectuó, entre otras las siguientes imputaciones contra la Universidad:

(...) La Universidad [redacted] estaría vulnerando el derecho a la intimidad personal del señor [redacted] cada vez que personal a su cargo, revisa sus pertenencias (mochila) cuando se dispone a salir de sus instalaciones, hecho que involucra una afectación a la expectativa del interesado quien no habría encontrado una correspondencia entre lo que esperaba recibir de parte del proveedor denunciado y lo que realmente recibió. Por consiguiente, corresponde calificar el hecho materia de denuncia como una presunta infracción del deber de idoneidad, tipificado en los artículos 19° del Código.

(ii) La Universidad [redacted] no habría informado al señor [redacted] al momento de contratar el servicio educativo que el personal a su cargo realizaría la revisión de sus pertenencias (mochila) cada vez que se disponga a salir de sus instalaciones, hecho que calificaría con (sic) una presunta infracción al artículo 1.1° inciso b del Código (...)

20. Al respecto, esta Sala estima pertinente precisar que el análisis de la segunda

(...)

5. Procedimiento regular. - Antes de su emisión, el acto debe ser conformado mediante el cumplimiento del procedimiento administrativo previsto para su generación.

- <sup>6</sup> **DECRETO SUPREMO 006-2017-JUS. TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 5°.- Objeto o contenido del acto administrativo.**

(...)

5.4 El contenido debe comprender todas las cuestiones de hecho y derecho planteadas por los administrados, pudiendo involucrar otras no propuestas por estos que hayan sido apreciadas de oficio, siempre que la autoridad administrativa les otorgue un plazo no menor a cinco (5) días para que expongan su posición y, en su caso, aporten las pruebas que consideren pertinentes.

- <sup>7</sup> **DECRETO SUPREMO 006-2017-JUS. TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 196°.- Contenido de la resolución. -**

(...)

196.2 En los procedimientos iniciados a petición del interesado, la resolución será congruente con las peticiones formuladas por éste, sin que en ningún caso pueda agravar su situación inicial y sin perjuicio de la potestad de la administración de iniciar de oficio un nuevo procedimiento, si procede.



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 1751-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 42-2018/CPC-INDECOPI-JUN

0165

imputación se encuentra contenida en la primera. Ello, en tanto el hecho que no le hubieran informado al denunciante al momento de contratar que el personal a cargo realizaría la revisión de sus pertenencias (mochila) cada vez que dispusiera a salir de sus instalaciones (segunda conducta) generaba presuntamente la infracción al deber de idoneidad alegada por el denunciante (primera conducta), la misma que afectaba su derecho a la intimidad.

21. En tal sentido, esta Sala considera que corresponde declarar la nulidad de la resolución venida en grado en el extremo que imputó de manera independiente la conducta consistente en que la Universidad no habría informado al señor [REDACTED] al momento de contratar el servicio educativo que el personal a su cargo realizaría la revisión de sus pertenencias (mochila) cada vez que se dispusiera a salir de sus instalaciones. En tal sentido, el análisis de la conducta consistente en la presunta falta de información quedará subsumida en el análisis de la conducta consistente en que la Universidad estaría vulnerando el derecho de la intimidad personal cada vez que el personal a su cargo revisaba sus pertenencias (mochila) cuando se disponía a salir de sus instalaciones.
- (ii) Sobre la tipificación de las conductas consistentes en que la Universidad:  
(a) estaría vulnerando el derecho de la intimidad personal cada vez que el personal a su cargo revisaba sus pertenencias (mochila) cuando se disponía a salir de sus instalaciones; y, (b) habría proferido a través de su personal adjetivos despectivos en contra del denunciante, en fecha 30 de noviembre de 2017, cuando el mismo se negó a hacerse revisar sus pertenencias (mochila)
22. Cabe precisar que, el artículo 73° del Código establece que el **proveedor de servicios educativos** debe tener en consideración los lineamientos generales del proceso educativo en la educación básica, técnico-productiva y educación superior, asegurando la calidad de los servicios dentro de la normativa sobre la materia<sup>8</sup>.
23. Partiendo de dicha premisa, el concepto de idoneidad en productos y servicios educativos señalado en el artículo 73° del Código busca proteger el interés de los consumidores, a fin de que reciban un servicio educativo de calidad.
24. En ese orden de ideas, esta Sala considera que las conductas consistentes en que la Universidad: (a) estaría vulnerando el derecho de la intimidad personal cada vez que el personal a su cargo revisaba sus pertenencias (mochila) cuando se dispone a salir de sus instalaciones; y, (b) habría proferido a través

<sup>8</sup> LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 73°.- Idoneidad en productos y servicios educativos. El proveedor de servicios educativos debe tener en consideración los lineamientos generales del proceso educativo en la educación básica, técnico-productiva y educación superior, asegurando la calidad de los servicios dentro de la normativa sobre la materia.





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

0166

RESOLUCIÓN 1751-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 42-2018/CPC-INDECOPI-JUN

de su personal adjetivos despectivos en contra del denunciante, en fecha 30 de noviembre de 2017, cuando el mismo se negó a hacerse revisar sus pertenencias (mochila) debieron imputarse y resolverse al amparo del artículo 73° del Código, ello en la medida que si bien la Comisión consideró las conductas analizadas como presuntas infracciones del artículo 19° del Código, correspondía que las mismas sean analizadas bajo el amparo del artículo 73° del mismo cuerpo normativo, por tratarse de presuntos defectos en el servicio brindado por la Institución en su calidad de proveedor de servicios educativos.

25. En consecuencia, dado que la Comisión se pronunció sobre las referidas conductas imputadas contra la Universidad, considerando como tipo infractor el artículo 19° del Código, pese a que debieron resolverse como una presunta infracción del artículo 73° del referido cuerpo normativo, corresponde declarar la nulidad de la resolución recurrida respecto a las conductas señaladas anteriormente.
26. Sin perjuicio de lo mencionado, en aplicación del artículo 227° del TUO de la LPAG<sup>9</sup> y del Principio de Eficacia establecido en el numeral 1.10 del artículo IV de la referida norma<sup>10</sup>, teniendo en cuenta que las imputaciones efectuadas primigeniamente por la Comisión, estuvieron ligadas a una presunta falta de idoneidad en el servicio brindado por la Universidad, y que, a lo largo del procedimiento, esta ha tenido la oportunidad de ejercer válidamente su derecho de defensa respecto a las referidas conductas denunciadas en su contra, así como que obran en el expediente elementos suficientes para emitir un pronunciamiento respecto de la cuestión controvertida, corresponde que esta Sala evalúe y se pronuncie sobre las conductas imputadas, como presuntas infracciones del artículo 73° del Código.

(iv) Sobre la improcedencia del cuestionamiento de la multa por parte del denunciante

TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. DECRETO SUPREMO 004-2019. Título II. Capítulo VIII. Artículo 227°.- Resolución.

(...)

227.2. Constatada la existencia de una causal de nulidad, la autoridad, además de la declaración de nulidad, resolverá sobre el fondo del asunto, de contarse con los elementos suficientes para ello. Cuando no sea posible pronunciarse sobre el fondo del asunto, se dispondrá la reposición del procedimiento al momento en que el vicio se produjo.

10

TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Título Preliminar. Artículo IV.- Principios del procedimiento administrativo.

(...)

1.10. Principio de eficacia.- Los sujetos del procedimiento administrativo deben hacer prevalecer el cumplimiento de la finalidad del acto procedimental, sobre aquellos formalismos cuya realización no incida en su validez, no determinen aspectos importantes en la decisión final, no disminuyan las garantías del procedimiento, ni causen indefensión a los administrados.

En todos los supuestos de aplicación de este principio, la finalidad del acto que se privilegie sobre las formalidades no esenciales deberá ajustarse al marco normativo aplicable y su validez será una garantía de la finalidad pública que se busca satisfacer con la aplicación de este principio.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

0167  
TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1751-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 42-2018/CPC-INDECOPI-JUN

27. En su recurso de apelación, el denunciante cuestionó la amonestación impuesta a la Universidad, por el extremo referido a la falta de respuesta del escrito del 23 de enero de 2018. Ello, en tanto la Comisión no utilizó el aplicativo para sancionar dicho extremo, pese a que tenían la obligación de hacerlo. Finalmente, indicó que no se debía premiar a la denunciada con la imposición de una amonestación solo por el hecho que la denunciada se allanó<sup>11</sup> con sus descargos.
28. Sobre ello, es preciso indicar que conforme al criterio sostenido por esta Sala en reiterada jurisprudencia<sup>12</sup>, la multa como sanción administrativa persigue una finalidad pública por parte del Estado que es desincentivar conductas ilícitas, razón por la cual no admite como motivación posible un afán retributivo a favor del particular denunciante. En tal sentido, es la propia Administración Pública la encargada de establecer la procedencia y naturaleza de la sanción a imponer, así como la cuantía de ser el caso, de modo tal que cumpla con los fines públicos antes citados.
29. La determinación de la magnitud de una infracción es un presupuesto para la aplicación de la potestad punitiva del Estado, la cual responde a la defensa y tutela del interés público asignada exclusivamente a la Administración, siendo que no puede invocarse en dicho caso un interés legítimo por parte del denunciante.
30. En tal sentido, esta no puede cuestionar a través de un medio impugnativo, la decisión que expide la autoridad al respecto, por lo cual no corresponde emitir pronunciamiento alguno sobre el cuestionamiento realizado por el denunciante en dicho extremo. En consecuencia, se declara consentido también el extremo que sancionó con una amonestación a la Universidad por no brindar respuesta al reclamo de fecha 23 de enero de 2018.

#### Sobre el deber de idoneidad

- (i) Respecto a que el personal de la Universidad estaría vulnerando el derecho a la intimidad personal del señor [REDACTED] cada vez que el personal a su cargo revisaba las pertenencias (mochila) cuando se disponía a salir de sus instalaciones

<sup>11</sup> Cabe precisar que si bien el denunciante en su apelación ha señalado que la Universidad efectuó allanamiento, lo cierto es que dicho proveedor efectuó un reconocimiento.

<sup>12</sup> Ver Resoluciones 2759-2013/SPC-INDECOPI del 14 de octubre de 2013, 896-2016/SPC-INDECOPI del 14 de marzo de 2016, 686-2017/SPC-INDECOPI del 8 de febrero de 2017, 925-2017/SPC-INDECOPI del 27 de febrero de 2017, 1207-2017/SPC-INDECOPI del 22 de marzo de 2017, entre otros.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

0163  
TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1751-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 42-2018/CPC-INDECOPI-JUN

31. El artículo 73° del Código establece que el **proveedor de servicios educativos** debe tener en consideración los lineamientos generales del proceso educativo en la educación básica, técnico-productiva y educación superior, asegurando la calidad de los servicios dentro de la normativa sobre la materia<sup>13</sup>.
32. Partiendo de dicha premisa, el concepto de idoneidad en productos y servicios educativos señalado en el artículo 73° del Código busca proteger el interés de los consumidores, a fin de que reciban un servicio educativo de calidad.
33. El supuesto de responsabilidad administrativa en la actuación del proveedor, como se puede apreciar, impone a este la carga procesal de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del bien colocado en el mercado o el servicio prestado, sea porque actuó cumpliendo con la diligencia debida o porque pudo acreditar la existencia de hechos ajenos que lo eximen de la responsabilidad. Así, una vez acreditado el defecto por el consumidor corresponde al proveedor demostrar que dicho defecto no le es imputable.
34. 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 carga procesal de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del servicio 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.
35. En el presente caso, el señor [REDACTED] señaló que durante estos últimos años que venía estudiando, la Universidad, a través de su personal, revisaba de manera indebida su mochila cada vez que salía de la Universidad, lo cual vulneraba su dignidad como persona y vulneraba su derecho a la intimidad.
36. En su defensa, la Universidad indicó que de manera excepcional y voluntaria

<sup>13</sup> LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 73°.- **Idoneidad en productos y servicios educativos.** El proveedor de servicios educativos debe tener en consideración los lineamientos generales del proceso educativo en la educación básica, técnico-productiva y educación superior, asegurando la calidad de los servicios dentro de la normativa sobre la materia.

<sup>14</sup> LEY 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.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

0169

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

RESOLUCIÓN 1751-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 42-2018/CPC-INDECOPI-JUN

solicitaba a los estudiantes que les permitieran revisar sus pertenencias a la salida de las instalaciones del campus, la misma que solo se realizaba con la autorización y voluntad de los alumnos, acto que no ocasionaba ningún malestar o incomodidad. Agregaron que, esta medida no era diaria, ya que solo se efectuaba por temas de seguridad cuando alguna autoridad del Estado, pública o análoga visitaba sus instalaciones. Finalmente, indicaron que el denunciante no había adjuntado ningún medio probatorio que acreditara la violación al derecho de la intimidad, ya que partía de un supuesto no acreditado que era el hecho que la Universidad revisaba las mochilas de los estudiantes de manera diaria, y, por consiguiente, tampoco acreditaba que se haya afectado el derecho a la intimidad del denunciante.

37. A efectos de acreditar sus afirmaciones, esto es, que la Universidad requería de manera obligatoria a los alumnos que abrieran sus mochilas a efectos de salir de la universidad, el denunciante solicitó a la Secretaría Técnica de la Comisión que requiriera a la Universidad la presentación de los videos de las cámaras de seguridad, siendo que mediante Resolución N° 4 de fecha 16 de julio de 2018, la Secretaría Técnica de la Comisión requirió a la denunciada que cumpla con presentar las copias de los videos de las cámaras de seguridad de las puertas de acceso a sus instalaciones de fecha 30 de noviembre de 2017<sup>15</sup>.
38. No obstante, mediante escrito de fecha 1 de agosto de 2018, la Universidad indicó a la Comisión que el tiempo de conservación de las imágenes de las cámaras de video vigilancia era solo por un plazo de treinta (30) días naturales. Asimismo, señaló que no podía presentar los referidos videos debido a que habían transcurrido más de siete meses de ocurridos los supuestos hechos denunciados, siendo que no contaban con dichas grabaciones a la fecha.
39. Posteriormente, si bien por escrito de fecha 2 de agosto de 2018, el denunciante precisó que la Comisión podía indistintamente requerir los videos de los días lunes, miércoles y viernes de los meses de setiembre, octubre o noviembre de 2017, del horario comprendido entre las 10 y 10:45 p.m., la Secretaría Técnica de la Comisión no procedió a requerir nuevamente a la denunciada la presentación de dichos videos.
40. Al respecto, esta Sala considera que si bien se advierte que la Secretaría Técnica de la Comisión no requirió nuevamente la presentación de dichas imágenes a la Universidad; lo cierto es que teniendo en cuenta que a dicha fecha – 2 agosto de 2018- ya había sobrepaso en exceso el plazo de treinta (30) días naturales indicado por la Universidad mediante escrito de fecha 1 de

<sup>15</sup> Cabe precisar que, mediante la referida resolución, la Secretaría Técnica de la Comisión también requirió al denunciante que cumpla con precisar las fechas y horas en que el personal de la denunciada habría revisado sus pertenencias (mochila) cuando se disponía a salir de sus instalaciones, a efectos de poder solicitar los mismos.



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 1751-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 42-2018/CPC-INDECOPI-JUN

0170

agosto de 2018, carecía de objeto que la autoridad de primera instancia requiriera nuevamente dichos medios probatorios. Ello, en tanto ya habían pasado aproximadamente once meses desde las fechas señaladas por el señor [REDACTED]

41. En tal sentido, y, no habiendo medio probatorio (videos de la cámara de seguridad de la Universidad) que acredite el hecho denunciado por el señor [REDACTED] -esto es, que la denunciada revisaba sus pertenencias (mochila) al momento de salir de la Universidad-, esta Sala procederá a valorar los alegatos señalados por la Universidad en sus descargos, así como otros medios probatorios que obren el expediente. Ello, en virtud del principio de verdad material que debe regir toda actuación administrativa.
42. Al respecto, es pertinente señalar que la denunciada no ha negado que revisaba las pertenencias de sus alumnos al momento de salir de sus instalaciones (entre los cuales se encontraba el denunciante). No obstante, y tal como lo hemos señalado en el párrafo 36 de la presente resolución, la denunciada únicamente ha señalado que tal revisión se realizaba de manera excepcional y voluntaria (por razones de seguridad, cuando alguna autoridad del Estado pública o análoga visita sus instalaciones; o, por seguridad interna cuando se sustruía un bien de la Universidad) y con la autorización y voluntad del alumno, acto que no ocasionaba ninguna malestar o incomodidad.
43. En lo que respecta al carácter voluntario de esta medida alegado por la Universidad, esta Sala considera pertinente valorar en calidad de medio probatorio, el Reglamento de Disciplina de la Universidad -el cual fue aportado por la propia Universidad- el mismo que en su artículo 6° señalaba que constituía una infracción leve, el negarse a la revisión de mochilas, carteras y maletines, paquetes, maletas u otros cuando sea solicitado por el personal autorizado de la Universidad.
44. En tal sentido, de la lectura de dicho articulado, a criterio de este Colegiado se desprende que dicha medida no era voluntaria sino por el contrario obligatoria, siendo que, se evidencia que, ante la negativa de un alumno, éste podía recibir una sanción.
45. Teniendo en cuenta el carácter obligatorio de dicha medida y que la propia denunciada ha señalado que revisaba las pertenencias de su alumnado en ciertas situaciones por razones de seguridad, esta Sala considera que existen fuertes indicios<sup>16</sup> que la Universidad revisó las pertenencias del denunciante

<sup>16</sup> En este orden de ideas, la comprobación de un hecho puede producirse sobre la base de pruebas circunstanciales e indicios contingentes, que deben ser apreciados en conjunto por el juzgador para poder extraer presunciones que lo lleven a formar una convicción respecto de los hechos investigados. Así, por ejemplo, puede darse el caso que un indicio, apreciado de manera aislada, no convenza al juzgador, pero que éste, apreciado al lado de otros indicios, lo lleven a formarse una auténtica convicción.



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 1751-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 42-2018/CPC-INDECOPI-JUN

0171

(mochila) al momento de salir de sus instalaciones, al ser este parte del alumnado.

46. En tal sentido, teniendo en cuenta que, de la valoración del expediente, se desprende que, en efecto, existen indicios que el personal de la Universidad realizó la revisión de la mochila del denunciante al momento de salir de sus instalaciones, esta Sala considera que, a efectos de analizar la responsabilidad de la denunciada sobre el hecho denunciado, corresponderá evaluar si la adopción de dicha medida por parte de la Universidad en contra del denunciante resultaba desproporcionada; y, si esta afectó su derecho a la intimidad.
47. En el presente caso, es pertinente valorar que, por un lado, el denunciante está alegando la presunta vulneración al derecho de la intimidad por parte de la denunciada al revisar sus pertenencias al salir de sus instalaciones; y, por otro lado, la Universidad, la libertad de poder emplear mecanismos válidos dentro de sus instalaciones por razones de seguridad.
48. Al respecto, es pertinente señalar que el numeral 7 del artículo 2° de la Constitución Política del Perú<sup>17</sup> señala que el derecho a la intimidad es uno de los derechos fundamentales de la persona.
49. En diversas ocasiones, el Tribunal Constitucional Peruano (en adelante, el TC) ha hecho referencia al contenido protegido del derecho a la intimidad. Por ejemplo, en la STC 6712-2005-HC, el TC delimitó sus alcances, concluyendo que. “(...) la protección de la intimidad implica excluir el acceso a terceros de información relacionada con la vida privada de una persona, lo que incluye las comunicaciones, documentos o datos de tipo personal (...)”. De esta forma, la intimidad se presenta como una libertad en un sentido negativo, en tanto excluye o impide que terceros -entre ellos, claro está, el mismo Estado puedan acceder a determinados contenidos que la propia persona desea resguardar.
50. Al respecto, es pertinente señalar que ya la Sala en anteriores pronunciamientos<sup>18</sup>, se ha pronunciado respecto a la facultad que tienen los establecimientos comerciales de poder adoptar diversas medidas de seguridad con la finalidad de resguardar su patrimonio y el de los propios

<sup>17</sup> CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ. Artículo 2°.- Toda persona tiene derecho:

(...) Al honor y a la buena reputación, a la intimidad personal y familiar, así como a la voz y a la imagen propias. Toda persona afectada por afirmaciones inexactas o agraviada en cualquier medio de comunicación social tiene derecho a que éste se rectifique en forma gratuita, inmediata y proporcional, sin perjuicio de las responsabilidades de ley.

<sup>18</sup> Ver Resoluciones 0272-2019/SPC-INDECOPI, 0360-2018/SPC-INDECOPI, 1738-2018/SPC-INDECOPI, Resolución 2281-2013/SPC-INDECOPI del 21 de agosto de 2013, Resolución 2672-2013/SPC-INDECOPI del 30 de setiembre de 2013 y Resolución 3048-2014/SPC-INDECOPI del 10 de setiembre de 2014.



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 1751-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 42-2018/CPC-INDECOPI-JUN

0172

consumidores, para que estos puedan disfrutar de las prestaciones principales, pudiendo destinar parte de su personal para tal fin o contratar a terceros que se encarguen de proveer seguridad en sus establecimientos o sedes. No obstante, es importante tener presente que este Colegiado ha indicado que los mecanismos que el proveedor emplee para la vigilancia, seguridad y control de sus establecimientos, deben ejecutarse también dentro de parámetros de idoneidad, no pudiendo afectar injustificadamente la tranquilidad de los consumidores que acuden a sus locales o vulnerar su dignidad.

51. Así en dichos casos, no se discutió la potestad del proveedor de contar con diversos procedimientos de seguridad ante la detección de incidentes irregulares como el hurto o robo de mercadería, sino la afectación indebida e injustificada a los derechos de los consumidores.

52. Si bien en el presente caso, no nos encontramos ante establecimientos comerciales sino frente a un proveedor de servicios educativos de educación superior, esta Sala considera pertinente señalar que, si bien el derecho a la intimidad constituye un derecho fundamental de la persona humana; lo cierto es que este no se trata de un derecho irrestricto, sino que al igual que otros derechos tiene límites.

53. Cabe precisar que de una revisión de la legislación comparada se verifica la existencia de pronunciamientos jurisdiccionales de la Sala Constitucional de la Corte Suprema de Costa Rica referidos a recursos de amparo formulados por padres de familia en contra de centros educativos que realizaron la revisión de las mochilas de sus alumnos y dos casos contra el Ministerio de Educación por la emisión de una Circular que facultaba a las autoridades de los centros educativos a exigir a los estudiantes que muestren el contenido de sus pertenencias (Resoluciones 7726-2014<sup>19</sup>, 08027-2004<sup>20</sup> y 11399-2017<sup>21</sup>). No obstante, estas hacen referencia a la revisión de mochilas, maletines y alumnos, en centros de educación básica dirigidos a menores de edad, mas no a universidades.

54. Cabe precisar que a modo de ejemplo, en la Resolución N° 07726 – 2004 de fecha 16 de julio de 2004 (Expediente 04-004084-0007-CO), emitida en el marco del proceso de amparo interpuesto por el señor [REDACTED] en contra del Ministerio de Educación Pública, la Sala Constitucional de la Corte Suprema de Costa Rica indicó que el derecho a la intimidad personal no se violaba cuando se imponían limitaciones a la libertad como consecuencia

<sup>19</sup> Ver en el siguiente enlace: <https://nexuspi.poder-judicial.go.cr/document/sen-1-0007-274677>

<sup>20</sup> Ver en el siguiente enlace: <https://nexuspi.poder-judicial.go.cr/document/sen-1-0007-279432>

<sup>21</sup> Ver en el siguiente enlace: <https://nexuspi.poder-judicial.go.cr/document/sen-1-0007-389645>



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 1751-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 42-2018/CPC-INDECOPI-JUN

0173

de deberes y relaciones jurídicas que el ordenamiento jurídico regulaba.

55. Sin embargo, indicaron que debía procurarse el respeto pleno de la intimidad, imagen y dignidad de los estudiantes, y limitarse al objeto de su implementación, sin prestarse para la persecución de estudiantes con base en sus convicciones o preferencias particulares. Agregaron que debía ser llevada a cabo, además, de manera discreta, de modo que se expusiera lo menos posible a los alumnos a la develación de aspectos propios de su fuero interno. Finalmente, señalaron que quien lleve a cabo la revisión tenía un innegable deber de confidencialidad respecto de los bienes que observara. En este orden de ideas, señalaron que la restricción al derecho a la intimidad que se analizaba, encontraba su motivación en la necesidad de velar por otro del más alto nivel, como lo era la vida humana, así como el derecho a la salud de los estudiantes.

56. Por otro lado, se verifica que en el país de México existe un programa denominado "Mochila Segura", el cual a su vez cuenta por ejemplo, en el Estado de México con un protocolo para la ejecución del Operativo "Mochila segura" el cual incide en el contexto de la seguridad escolar y se fundamentaba en el derecho de toda persona "a que se le garantizara un ambiente sano, seguro y sin violencia, dentro de las instalaciones escolares y durante todo su desarrollo educativo"; asimismo, buscaba contribuir a la consolidación de un ambiente sin violencia en el nivel básico y fungir como un criterio orientador para otros niveles, en los ámbitos público y privado<sup>22</sup>.

Es así como del tratamiento que recibe la conducta materia de controversia en otros países, se puede verificar que la misma se engloba dentro del marco del respeto a la dignidad de las personas, siendo incluso que en México se estableció un protocolo para la revisión de las mochilas.

58. Al respecto, si bien en nuestra normativa nacional no existe legislación sectorial que regule la legalidad o no de la conducta materia de denuncia -revisión de las mochilas antes de salir de las instalaciones- en las universidades, esta Sala considera que teniendo en cuenta que, las universidades privadas como las que es sujeto de denuncia en el presente caso, se encuentran obligadas a prestar sus servicios en condiciones de seguridad y tranquilidad de sus alumnos, estas también se encuentran en la libertad de implementar los mecanismos que consideren necesarios a efectos de brindar un servicio adecuado en el marco de la idoneidad del servicio. Ello, siempre y cuando se verifique efectivamente que: (i) obedezcan a criterios objetivos; tales como: la seguridad, el velar por la integridad física de los alumnos; así como la salud y derecho de acceso a la educación en un

22

Información obtenida en el siguiente enlace: <https://www.codhem.org.mx/LocalUser/codhem.org/difus/mochila.pdf>





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

0174  
TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1751-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 42-2018/CPC-INDECOPI-JUN

ambiente seguro para todos los involucrados en el proceso educativo; (iii) que dicho procedimiento, sea previa y debidamente informado a los alumnos; y, (iii) que se desarrollen dentro de parámetros de idoneidad, no pudiendo afectar injustificadamente la tranquilidad de los alumnos que acuden a sus recintos o vulnerar su dignidad.

59. En ese sentido, teniendo en cuenta que a criterio de esta Sala, el solo hecho que se revisen las pertenencias de un alumno de una universidad no constituye *per se* una conducta que viole la normativa de protección al consumidor, este Colegiado considera que a efectos de analizar la responsabilidad de la Universidad, se deberá analizarse si en el caso en concreto, dicha medida: (i) obedeció a una causa justificada; (ii) dicho procedimiento fue informado previa y debidamente a los alumnos; y, (iii) se aplicó respetando la dignidad del denunciante.
60. Es así como si bien este Colegiado estima que, por razones de seguridad, existen casos en que los proveedores, pudieran aplicar las medidas como la discutida en el presente caso; lo cierto es que ello deberá de efectuarse de manera excepcional, respetando un procedimiento que se hubiera establecido previamente, el cual deberá ser debida y oportunamente informado a los alumnos; siendo que el mismo deberá respetar la tranquilidad y dignidad de los mismos.
61. Al respecto, mediante escrito de descargos, la Universidad indicó que los estudiantes tenían pleno conocimiento que, de modo excepcional y por su seguridad se realizaban revisiones de sus mochilas para salvaguardar la integridad de la comunidad universitaria. Asimismo, agregó que toda la comunidad universitaria conocía de este hecho.
62. Respecto a dicho punto, si bien la denunciada ha indicado que la revisión de las pertenencias de sus alumnos se realizaba únicamente por razones de seguridad; lo cierto es que en el presente caso no ha quedado acreditado que las referidas revisiones hayan obedecido a únicamente dichos factores; tal como pudo acreditarse a través de la presentación de su Libro de-Registro de Incidencias; comunicaciones internas, etc.; en las que se acreditara que en la oportunidad o oportunidades en las que se realizó la revisión de mochilas al denunciante acaeció algún tema de seguridad interna que lo ameritara.
63. Sin perjuicio de lo anteriormente expuesto, en lo que respecta al punto correspondiente a dilucidar si la referida medida de seguridad fue informada oportunamente al denunciante, esta Sala advierte que, mediante escrito del 12 de junio de 2018, la Universidad manifestó que en los artículos 5° y 6° de su



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 1751-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 42-2018/CPC-INDECOPI-JUN

0175

Reglamento de Disciplina se desprende que informaba lo siguiente<sup>23</sup>:

**“Artículo 5°.-** Las infracciones son acciones u omisiones que contravienen los principios, fines, disposiciones de la Universidad o los deberes de los estudiantes tipificados en el presente reglamento, y conlleva a la aplicación de una sanción.

Las infracciones son leves y graves. De acuerdo a su naturaleza se aplican las sanciones.

Las infracciones conllevan a las siguientes sanciones: amonestación, separación temporal y separación definitiva.

**Artículo 6°.-** Son infracciones leves:

(...)

Negarse a la revisión de mochilas, carteras, maletines, paquetes, maleteras u otros cuando sea solicitado por personal autorizado de la universidad (...)

64. Así, si bien en el presente caso, se verifica que mediante los referidos artículos del Reglamento se informó al denunciante que constituía una infracción leve el negarse a la revisión de las mochilas, carteras, paquetes, maleteras u otros cuando sea solicitada por el personal autorizado de la Universidad; de la revisión del expediente, no se desprende, más allá del alegato de la denunciada, que la Universidad hubiera contado con un protocolo de seguridad en estos casos, el mismo que detallara en qué supuestos y bajo qué condiciones excepcionales se procedería a la revisión de las pertenencias de los alumnos, el cual hubiera sido puesto en conocimiento del denunciante, al momento de la contratación del servicio o del período académico en cuestión.

65. Así no ha quedado acreditado en el presente caso que la Universidad hubiera aplicado la presunta medida de seguridad al denunciante dentro del marco de un procedimiento existente y previamente informado, por lo que ha quedado evidenciado que ejecutó acciones desproporcionadas afectando su intimidad.

66. De acuerdo a lo expuesto, en vía integración, este Colegiado considera que corresponde declarar fundada la denuncia del señor [REDACTED] contra la Universidad. Ello, en tanto, no ha quedado evidenciado que -antes de salir de sus instalaciones- la Universidad hubiera revisado las pertenencias del señor [REDACTED] dentro del marco de un procedimiento existente y previamente informado al denunciante, afectando su intimidad.

<sup>23</sup>

Cabe precisar que mediante escrito del 1 de agosto de 2019, la denunciada aportó el siguiente link en el que se podría acceder a dicho Reglamento:

<https://ucontinental.edu.pe/documentos/2017/reglamento-disciplina.pdf>



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

0176

RESOLUCIÓN 1751-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 42-2018/CPC-INDECOPI-JUN

(ii) Respecto a que personal de la Universidad habría proferido adjetivos despectivos en contra del denunciante el 30 de noviembre de 2017, cuando el mismo se negó a hacerse revisar sus pertenencias

67. El señor [REDACTED] denunció que el 30 de noviembre de 2017, personal de la Universidad lo habría maltratado verbalmente con insultos cuando salió del establecimiento del centro educativo sin abrir su mochila.

68. En su defensa, la Universidad negó los hechos denunciados por el señor [REDACTED]. Asimismo, indicó que el denunciante no habría cumplido con presentar algún medio probatorio que pudiera acreditar la supuesta infracción alegada por el denunciante, siendo que todo el personal de seguridad estaba debidamente capacitado y brindaba un trato cordial al alumnado. Finalmente, indicó que lo que buscaba el denunciante era obtener un beneficio económico.

69. En su escrito de apelación, el señor [REDACTED] indicó que no se encontraba de acuerdo con lo resuelto por la primera instancia, considerando que un consumidor no se encontraba en condiciones de predecir las posibles conductas de un proveedor, por lo que no podía llevar siempre consigo algún objeto digital a fin de capturar pruebas sobre las infracciones denunciadas, por lo que correspondía a la Comisión disponer las acciones a fin de acreditar la conducta denunciada. Asimismo, indicó que su persona había solicitado durante todo el procedimiento que la Comisión dispusiera las acciones dentro del ejercicio de sus funciones a efectos de realizar la fiscalización que corresponde para que se pudiera acreditar y generar la certeza de los hechos imputados. No obstante, hasta la fecha la Comisión no lo había hecho.

70. Sobre el particular, cabe señalar que, según el principio de la carga de la prueba, la responsabilidad de probar los hechos corresponde a quien los alega; por tal motivo, el artículo 173°.2 del TUO de la LPAG y el artículo 196° del Código Procesal Civil, norma de aplicación supletoria a los procedimientos administrativos, establece la obligación de los administrados de aportar pruebas en el procedimiento.

71. De igual manera es pertinente señalar que si bien el principio de verdad material contenido en el artículo 1.11 del TUO de la LPAG señala que la autoridad administrativa estará facultada a verificar por todos los medios disponibles la verdad de los hechos que le son propuestos por las partes, es pertinente indicar que la misma norma señala que tal hecho no significa una sustitución del deber probatorio que corresponde a éstas.

72. En esa línea, es preciso indicar que distinto sucedería si nos encontráramos frente a un procedimiento de oficio en los cuales la autoridad administrativa estará obligada a ejercer dicha facultad; no obstante, en el presente caso, nos encontramos ante una denuncia planteada por un consumidor por una

M-SPC-13/1B

21/37



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

0177

RESOLUCIÓN 1751-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 42-2018/CPC-INDECOPI-JUN

afectación particular.

73. En virtud de ello, a criterio de esta Sala, correspondía al señor [REDACTED] - mediante sustento suficiente- acreditar el presunto maltrato que sufrió por parte del personal de la Universidad el día 30 de noviembre de 2017. Sin embargo, no lo hizo.
74. Por las consideraciones expuestas, esta Sala considera que, en vía de integración, corresponde declarar infundada la denuncia interpuesta por el señor [REDACTED] contra la Universidad por presunta infracción del artículo 73° del Código, al no haberse acreditado que el personal de la Universidad le hubiera proferido al denunciante adjetivos calificativos despectivos el 30 de noviembre de 2017.

Sobre el presunto trato diferenciado brindado por la Universidad al revisarle sus pertenencias (mochila) al momento de salir de sus instalaciones y no replicarlo con los alumnos que asistían en sus movilidades (autos y/o motos)

El artículo 38° del Código<sup>24</sup> establece que los proveedores se encuentran prohibidos de establecer discriminación alguna respecto a los solicitantes de los productos y servicios que ofrecen y de realizar selección de clientela, excluir a personas o realizar otras prácticas similares, sin que medien causas de seguridad del establecimiento o tranquilidad de sus clientes u otras razones objetivas y justificadas.

76. Cabe resaltar que el tipo infractor de discriminación en el consumo no se restringe a supuestos de negativa de contratar, pudiendo comprender también restricciones arbitrarias o interrupciones del servicio verificadas una vez entablada la relación de consumo<sup>25</sup>; conclusión aplicable también al tipo

<sup>24</sup> 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.

<sup>25</sup> Cfr. la Resolución 665-2006/TDC-INDECOPI del 17 de mayo de 2006, en el procedimiento seguido por el señor [REDACTED] contra [REDACTED] S.A., por impedirle a él y a su pareja realizar muestras de afecto en público al interior del establecimiento de la denunciada, por tratarse de una pareja homosexual. Cfr. Resolución 854-2014/SPC-INDECOPI del 13 de marzo de 2014, en el procedimiento iniciado de oficio por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Norte contra [REDACTED] S.A., toda vez que condicionaba el acceso de cinco personas sordomudas a un vuelo a que estuvieran acompañadas por una persona, por considerar que su discapacidad en sí misma constituía un riesgo potencial para el desencadenamiento de cualquier hecho que afectara su seguridad.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

0178

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

RESOLUCIÓN 1751-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 42-2018/CPC-INDECOPI-JUN

infractor de trato diferenciado ilícito.

77. Respecto a la carga de la prueba, de conformidad con el artículo 39° del Código<sup>26</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. 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 el trato diferenciado.
78. En el presente caso, el señor [REDACTED] denunció a la Universidad, al señalar que le realizaba un trato diferente respecto a los alumnos que tenían autos y motos, ya que a ellos no se les realizaba la revisión de mochilas, siendo que únicamente sucedía ello con los alumnos de "a pie".
79. En su defensa, la Universidad ha señalado que el denunciante no había cumplido con probar sus afirmaciones, por lo que corresponde desestimarlas.
80. La Comisión declaró infundada la denuncia interpuesta contra la Universidad en este extremo, al no haber quedado acreditado que la Universidad hubiera brindado un trato diferenciado al consumidor, respecto a los alumnos que acudían con autos o motos respecto de los alumnos que iban a pie.
81. En su apelación, el señor [REDACTED] indicó que como consumidor no tendría la facilidad de contar siempre consigo con algún objeto que permitiera grabar una infracción. Asimismo, que la Comisión se encontraba en la posibilidad y obligación de realizar una fiscalización a fin de probar lo indicado en su denuncia.
82. Al respecto, de la revisión de los medios probatorios que obran en el expediente no se ha podido verificar ni siquiera de manera indiciaria que la Universidad hubiera incurrido en la infracción denunciada por el señor [REDACTED].

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

26

**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. (Subrayado añadido)



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

0179  
TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1751-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 42-2018/CPC-INDECOPI-JUN

esto es, que le hubiera ejercido un trato diferenciado respecto a las personas que asistían a la Universidad con autos o motos.

83. Cabe mencionar que, en atención a lo dispuesto en el artículo 173°.2 del TUO de la LPAG<sup>27</sup>, el cual dispone que los administrados tienen la obligación de aportar pruebas, así como lo estipulado en el artículo 196° del Código Procesal Civil, que establece que la carga de probar corresponde a aquel que afirma un determinado hecho; la autoridad administrativa no puede sustituirse en la obligación del denunciante de probar sus afirmaciones.
84. En efecto, en el marco de la atribución de la responsabilidad, conforme a lo establecido en el artículo 104° del Código, corresponde al consumidor acreditar la existencia del defecto alegado, luego de lo cual será posible exigir a la Universidad que pruebe su ausencia de responsabilidad, es decir, que no cometió la infracción imputada en su contra.
85. Al respecto, conviene indicar que, de acuerdo con las normas citadas en los párrafos precedentes, la autoridad administrativa no puede sustituirse en la carga del denunciante de probar sus afirmaciones; más aún cuando a lo largo del procedimiento el interesado no ha acreditado ni siquiera de manera indiciaria los hechos denunciados.
86. Por tanto, corresponde confirmar la resolución venida en grado que declaró infundada la denuncia contra la Universidad, toda vez que no quedó acreditado que la Universidad hubiera brindado un trato diferenciado al señor [REDACTED] respecto a los alumnos que asistían al centro educativo con autos y/o mochilas.

#### Medida correctiva

87. El artículo 114° del Código establece que, sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor, el Indecopi puede dictar a pedido de parte o de oficio, medidas correctivas reparadoras o complementarias.
88. La finalidad de las medidas correctivas reparadoras es revertir a su estado anterior las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa, mientras que las complementarias tienen por objeto revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que, en el futuro, ésta se produzca nuevamente.

27

TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, aprobado por el 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.



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 1751-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 42-2018/CPC-INDECOPI-JUN

89. En su denuncia, el señor [REDACTED] entre otros puntos, solicitó en calidad de medida correctiva que el personal de la Universidad se abstuviera de revisar las mochilas.
90. Al haberse acreditado la infracción cometida por la Universidad, respecto a que el personal de la institución educativa estaría vulnerando el derecho a la intimidad personal del señor [REDACTED] cada vez que el personal a su cargo revisaba las pertenencias (mochila) cuando se disponía a salir de sus instalaciones, corresponde ordenar a dicho denunciado que, desde el día siguiente de notificada la presente resolución se abstenga de revisar las pertenencias de sus alumnos, hasta no contar con un protocolo debidamente implementado respecto de las situaciones en las cuales la Universidad podría llevar a cabo dicha revisión y la forma en la cual se realizará (personal a cargo, lugar, tipo de revisión, finalidad, consecuencias de que en la revisión se encontrara algún bien, potestad o consecuencias de la negativa de revisión, etc.).
91. Además, se informa a la Universidad que deberá presentar los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la medida correctiva ordenada a la Comisión en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin; bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117° del Código. De otro lado, se informa que en caso se produzca el incumplimiento del mandato, la parte denunciante deberá comunicarlo a la Comisión, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva conforme a lo establecido en el numeral 4.11 de la Directiva 006-2017/DIR-COD-INDECOPI<sup>28</sup>.

### Sobre la graduación de la sanción

92. Las sanciones de tipo administrativo tienen por principal objeto disuadir o desincentivar la realización de infracciones por parte de los administrados, teniendo como fin último adecuar las conductas al cumplimiento de

28

**Resolución 076-2017-INDECOPI/COD. Aprueban Directiva 006-2017/DIR-COD-INDECOPI denominada "Directiva que regula los procedimientos en materia de protección al consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor". 4.8. De las medidas correctivas.**

En los supuestos en que el órgano resolutorio considere lo acordado por las partes durante la relación de consumo al dictar una o varias medidas correctivas; debe atender a que las mismas no contravengan las disposiciones recogidas en los Título II y III del Código referidos a los contratos de consumo y métodos comerciales abusivos.

En caso se ordenen medidas correctivas o medidas cautelares, la Resolución Final deberá apercibir al obligado, a presentar los medios probatorios que acrediten su cumplimiento en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo que se otorga para cumplir el mandato; bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117° del Código.

Si se produce el incumplimiento del mandato por parte del proveedor obligado, la administración, a fin de garantizar el cumplimiento de su decisión, actuará de oficio e impondrá multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva conforme a lo establecido en el numeral 4.11 de la presente Directiva.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

0181

RESOLUCIÓN 1751-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 42-2018/CPC-INDECOPI-JUN

determinadas normas. Así, a efectos de graduar la sanción a imponer por una infracción detectada, el Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General recoge dentro de los principios de la potestad sancionadora administrativa el de razonabilidad<sup>29</sup>.

93. El artículo 112° del Código establece que, al momento de aplicar y graduar la sanción, la Comisión debe atender al beneficio ilícito esperado con la realización de la infracción, la probabilidad de detección de la misma, el daño resultante de la infracción, la conducta del infractor a lo largo del procedimiento, los efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado, la reincidencia o el incumplimiento reiterado y otros criterios que considere adecuado adoptar<sup>30</sup>.

94. Conforme se ha señalado en párrafos precedentes, mediante la presente resolución, la Sala ha revocado la resolución apelada, en el extremo que declaró infundada la denuncia contra la Universidad, referido a que habría vulnerado el derecho a la intimidad del señor [REDACTED] al haberle revisado su mochila; y, en consecuencia, se declaró fundada la denuncia. Por lo cual, corresponde analizar la sanción a imponer a la Universidad en el presente caso.

95. Al respecto, esta Sala considera que el daño resultante de la infracción se ve reflejado en que la imposición de una condición (revisión de mochilas) al denunciante, el cual vulneró su derecho a la intimidad, pues la Universidad no

29

**DECRETO SUPREMO 006-2017-JUS. TEXTO UNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 246°.- Principios de la potestad sancionadora administrativa.** La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales:

(...)

3. **Razonabilidad.** - Las autoridades deben prever que la comisión de la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción. Sin embargo, las sanciones a ser aplicadas deben ser proporcionales al incumplimiento calificado como infracción, observando los siguientes criterios que se señalan a efectos de su graduación:

- El beneficio ilícito resultante por la comisión de la infracción;
- La probabilidad de detección de la infracción;
- La gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido;
- El perjuicio económico causado;
- La reincidencia, por la comisión de la misma infracción dentro del plazo de un (1) año desde que quedó firme la resolución que sancionó la primera infracción.
- Las circunstancias de la comisión de la infracción; y
- La existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractor.

30

**LEY 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:

- El beneficio ilícito esperado u obtenido por la realización de la infracción.
- La probabilidad de detección de la infracción.
- El daño resultante de la infracción.
- Los efectos que la conducta infractora pueda haber generado en el mercado.
- La naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores.
- Otros criterios que, dependiendo del caso particular, se considere adecuado adoptar.

(...)

M-SPC-13/1B

26/37





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPÍ

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

RESOLUCIÓN 1751-2019/SPC-INDECOPÍ

EXPEDIENTE 42-2018/CPC-INDECOPÍ-JUN

ha demostrado haber cumplido con algún procedimiento o protocolo de seguridad el mismo que hubiera sido informado previamente al denunciante.

96. Por otro lado, este Colegiado advierte que la infracción verificada puede generar efectos negativos en el mercado, en la medida que causa una percepción negativa en los consumidores respecto a los proveedores que brindan esta clase de servicio educativo vulneren el derecho a la intimidad de los consumidores al realizarles la revisión de sus mochilas al salir de sus instalaciones sin contar con un procedimiento previamente informado antes de la contratación, colocándolos en una situación de desventaja, al tener que permitir indiscriminadamente la revisión de sus pertenencias de manera obligatoria.
97. De otro lado, la infracción detectada en el presente caso es grave, toda vez que constituye una vulneración al derecho de la intimidad en el marco de los servicios educativos brindados por la Universidad.
98. Sin perjuicio de lo anteriormente expuesto, y, en la medida que es la primera vez que este Colegiado sanciona a la denunciada por una infracción como la analizada en el presente caso, esta Sala considera que corresponde imponer a la Universidad una amonestación.
99. Finalmente, corresponde advertir a la Universidad que, de volver a cometer la mencionada conducta infractora, ello calificaría como una reincidencia, siendo que dicha situación es pasible de una sanción necesariamente pecuniaria, puesto que tal hecho pondría de manifiesto que la amonestación impuesta no ha sido suficientemente disuasiva<sup>31</sup>.

### Sobre la condena de costos

100. El artículo 10° del TUO de la LPAG, contempla entre las causalés de nulidad del acto administrativo el defecto o la omisión de alguno de sus requisitos de validez<sup>32</sup>. Asimismo, el artículo 3° de la citada norma establece como requisito

<sup>31</sup> **DECRETO SUPREMO 006-2017-JUS. TEXTO UNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 246°.- Principios de la potestad sancionadora administrativa.** La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales:  
(...)

**3. Razonabilidad.** - Las autoridades deben prever que la comisión de la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción. Sin embargo, las sanciones a ser aplicadas deben ser proporcionales al incumplimiento calificado como infracción, observando los siguientes criterios que se señalan a efectos de su graduación:  
(...)

e) La reincidencia, por la comisión de la misma infracción dentro del plazo de un (1) año desde que quedó firme la resolución que sancionó la primera infracción.  
(...)

<sup>32</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL aprobado por DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 10°.- Causales de nulidad.**



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

0183

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

RESOLUCIÓN 1751-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 42-2018/CPC-INDECOPI-JUN

de validez de los actos administrativos, que el mismo sea dictado bajo la observancia del desarrollo de un procedimiento regular<sup>33</sup>.

101. Los procedimientos administrativos seguidos ante los órganos resolutores del Indecopi, son procedimientos sujetos a la observancia de diversos principios comprendidos en el artículo IV del Título Preliminar del TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General, siendo que, dentro de la relación comprendida en el mismo, se encuentra el principio de debido procedimiento, según el cual los administrados gozan de los derechos y garantías implícitos al debido procedimiento administrativo. Tales derechos y garantías comprenden, 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<sup>34</sup>.

102. En virtud al referido principio, la autoridad administrativa tiene la obligación de motivar las resoluciones y actos administrativos emitidos, exponiendo las razones jurídicas y normativas que justifican la decisión adoptada y pronunciándose sobre los pedidos y alegatos expuestos por las partes a lo largo del procedimiento.

(i) Respecto al extremo referido a que la Universidad no habría brindado respuesta al escrito de fecha 23 de enero de 2018

Son vicios del acto administrativo, que causan su nulidad de pleno derecho, los siguientes:

(...)

2. El defecto o la omisión de alguno de sus requisitos de validez, salvo que se presente alguno de los supuestos de conservación del acto a que se refiere el Artículo 14.

TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL aprobado por DECRETO SUPREMO 004-209-JUS. Artículo 3º.- Requisitos de validez de los actos administrativos.

Son requisitos de validez de los actos administrativos:

(...)

5. **Procedimiento regular.** - Antes de su emisión, el acto debe ser conformado mediante el cumplimiento del procedimiento administrativo previsto para su generación.

34

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:

(...)

1.2. **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.

(...)



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

0184  
TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1751-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 42-2018/CPC-INDECOPI-JUN

103. Mediante Resolución 500-2018/INDECOPI-JUN, la Comisión declaró fundada la denuncia contra la Universidad en virtud al reconocimiento que efectuó dicho proveedor respecto a la falta de respuesta del escrito presentado ante dicha institución el 23 de enero de 2018. Asimismo, entre otros puntos, la primera instancia denegó la condena al pago de los costos.
104. Cabe precisar que a efectos de emitir su resolución, la primera instancia indicó lo siguiente:

**(...) Sobre las costas y costos del procedimiento**

71. El artículo 7° del Decreto Legislativo 807, Ley de Facultades, Normas y Organización del Indecopi, dispone que es potestad de la Comisión u Oficina competente, ordenar el pago de las costas y costos que hubiera incurrido el denunciante o el Indecopi.

72. En vista de que se declaró fundado el presente procedimiento administrativo, y considerando que las costas y costos del procedimiento derivan del pronunciamiento sustantivo, corresponde ordenar a la Universidad que, en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, pague a favor del denunciante las costas del procedimiento ascendentes a S/ 36,00 soles. Asimismo, se exonera a la Universidad del pago de los costos del procedimiento (...)

105. De lo anterior, se puede evidenciar que la primera instancia vulneró el debido procedimiento al no cumplir con sustentar el motivo por el cual denegó la condena al pago de los costos a favor del denunciante, por lo que corresponde declarar la nulidad parcial de la resolución venida en grave, respecto al presente extremo.

106. Sin perjuicio de lo mencionado, en aplicación del artículo 227° del TUO de la LPAG<sup>35</sup> y del Principio de Eficacia establecido en el numeral 1.10 del artículo IV de la referida norma<sup>36</sup>, teniendo en cuenta que durante el procedimiento las

<sup>35</sup> TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. DECRETO SUPREMO 004-2019. Título II. Capítulo VIII. Artículo 227°.- Resolución.  
(...)

227.2. Constatada la existencia de una causal de nulidad, la autoridad, además de la declaración de nulidad, resolverá sobre el fondo del asunto, de contarse con los elementos suficientes para ello. Cuando no sea posible pronunciarse sobre el fondo del asunto, se dispondrá la reposición del procedimiento al momento en que el vicio se produjo.

<sup>36</sup> TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Título Preliminar. Artículo IV.- Principios del procedimiento administrativo.  
(...)

1.10. Principio de eficacia.- Los sujetos del procedimiento administrativo deben hacer prevalecer el cumplimiento de la finalidad del acto procedimental, sobre aquellos formalismos cuya realización no incida en su validez, no determinen aspectos importantes en la decisión final, no disminuyan las garantías del procedimiento, ni causen indefensión a los administrados.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

0185

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

RESOLUCIÓN 1751-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 42-2018/CPC-INDECOPI-JUN

partes han tenido la oportunidad de ejercer válidamente su derecho de defensa respecto a la condena de los costos del procedimiento, así como que obran en el expediente elementos suficientes para emitir un pronunciamiento respecto de la cuestión controvertida, corresponde que esta Sala evalúe y se pronuncie sobre ello.

107. Al respecto, el Decreto Legislativo 807 Facultades, Normas y Organización del Indecopi, señala en su artículo 7°<sup>37</sup> que, en cualquier procedimiento contencioso seguido ante el Indecopi, la Comisión u Oficina competente, además de imponer la sanción que corresponda podrá ordenar que el infractor asuma el pago de las costas y costos del proceso en que haya incurrido la denunciante o el Indecopi.

108. No obstante, el artículo 112° del Código<sup>38</sup> -en concordancia con lo dispuesto en el artículo 4°.7.1 literal e) de la Directiva 006-2017-DIR-COD-INDECOPI<sup>39</sup>

En todos los supuestos de aplicación de este principio, la finalidad del acto que se privilegie sobre las formalidades no esenciales deberá ajustarse al marco normativo aplicable y su validez será una garantía de la finalidad pública que se busca satisfacer con la aplicación de este principio.

<sup>37</sup> **DECRETO LEGISLATIVO 807. FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI Artículo 7°.-** En cualquier procedimiento contencioso seguido ante el Indecopi, la Comisión u Oficina competente, además de imponer la sanción que corresponda podrá ordenar que el infractor asuma el pago de las costas y costos del proceso en que haya incurrido el denunciante o el Indecopi. En caso de incumplimiento de la orden de pago de costas y costos del proceso, cualquier Comisión u Oficina del Indecopi podrá aplicar las multas previstas en el inciso b) del Artículo 38 del Decreto Legislativo N° 716. 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 50 UIT mediante resolución debidamente motivada. La sanción administrativa se aplicará sin perjuicio de la sanción penal o de la indemnización por daños y perjuicios que corresponda.

<sup>38</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 112°.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas.**

(...)

Se consideran circunstancias atenuantes especiales, las siguientes:

(...)

3. En los procedimientos de oficio promovidos por denuncia de parte, cuando el proveedor reconoce las imputaciones o se allana a las pretensiones del consumidor al ser notificado con la resolución que inicia el procedimiento, se da por concluido el procedimiento con la resolución de determinación de responsabilidad del proveedor y la imposición de la medida correctiva correspondiente. Podrá imponerse como sanción una amonestación si el proveedor realiza el allanamiento o reconocimiento con la presentación de los descargos; caso contrario, la sanción a imponer será pecuniaria. En aquellos casos en que el allanamiento o reconocimiento verse sobre controversias referidas a actos de discriminación, actos contrarios a la vida y a la salud y sustancias peligrosas, se considera como un atenuante pero la sanción a imponer será pecuniaria. En todos los supuestos de allanamiento y reconocimiento formulados con la presentación de los descargos, se exonera al denunciado del pago de los costos del procedimiento, pero no de las costas."

**DIRECTIVA 006-2017-DIR-COD-INDECOPI, DIRECTIVA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTOS EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 4.7°.** De los alcances del allanamiento o reconocimiento de la infracción.

4.7.1. Para efectos de aplicar las figuras de allanamiento y reconocimiento previstas como circunstancias atenuantes en el artículo 112 del Código, los órganos resolutivos en materia de protección al consumidor deben tener en consideración lo siguiente:

(...)

e) Cuando el denunciado presente el allanamiento o reconocimiento, dentro del plazo para realizar sus descargos, se impondrá una amonestación; y, la exoneración de costos del procedimiento.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

0186  
TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1751-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 42-2018/CPC-INDECOPI-JUN

vigente al momento de haberse presentado el reconocimiento por parte de la Universidad- señala que, en los todos supuestos de reconocimiento formulados en la presentación de los descargos, se le exonera al denunciado del pago de los costos del procedimiento, pero no de las costas.

109. En ese sentido, en tanto se ha verificado que la Universidad formuló dentro del plazo para presentar sus descargos, el reconocimiento en relación a la falta de atención del escrito del 23 de enero de 2018 (extremo declarado fundado), esta quedó exonerada del pago de los costos del procedimiento.


110. Bajo tales consideraciones, en vía de integración, corresponde exonerar a la Universidad al pago de los costos del procedimiento a favor del señor [REDACTED] respecto al presente extremo, dado el reconocimiento formulado por este en la oportunidad de presentación de descargos.

(ii) Respecto a que el personal de la Universidad estaría vulnerando el derecho a la intimidad personal del señor [REDACTED] cada vez que el personal a su cargo revisaba las pertenencias (mochila) cuando se disponía a salir de sus instalaciones

111. Al haberse acreditado la infracción cometida por la Universidad, respecto a que el personal de la Universidad estaría vulnerando el derecho a la intimidad personal del señor [REDACTED] cada vez que el personal a su cargo revisaba las pertenencias (mochila) cuando se disponía a salir de sus instalaciones, corresponde informar al denunciante que de considerarlo pertinente, podrá solicitar, el reembolso de los costos en que hubiesen incurrido para la tramitación del procedimiento respecto al presente extremo, para lo cual deberán presentar una solicitud de liquidación de costos.

#### Sobre la inscripción en el RIS

112. De acuerdo con lo establecido en el artículo 119° del Código<sup>40</sup>, los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados en el RIS del Indecopi.

 Por lo tanto, al haberse acreditado, ante esta instancia, que la Universidad, incurrió en infracción del artículo 19° del Código, corresponde disponer su

Actualmente modificada por el Numeral 2.2 del Acápite II de la Directiva N° 001-2019-DIR-COD-INDECOPI aprobada por el Artículo 1 de la Resolución N° 038-2019-INDECOPI-COD, publicada el 23 marzo 2019.

<sup>40</sup> LEY 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.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

0187  
TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1751-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 42-2018/CPC-INDECOPI-JUN

inscripción en el RIS al que se refiere el artículo 119° del Código.

**RESUELVE:**

**PRIMERO:** Declarar la nulidad parcial de la Resolución 1 del 11 de abril de 2018 y de la Resolución 500-2018/INDECOPI-JUN del 8 de noviembre de 2018 emitidas por la Secretaría Técnica de la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Junín y de la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Junín, respectivamente, en el extremo que imputó y resolvió la denuncia respecto a que la Universidad no habría informado al denunciante que el personal de institución iba a realizar la revisión de sus pertenencias (mochila) cada vez que se disponga a salir de sus instalaciones, como una presunta infracción al artículo 1.1 inciso b) del Código. Ello, debido a que dicha conducta se encuentra subsumida en el análisis de la conducta referida que el personal de la Universidad estaría vulnerando el derecho a la intimidad personal del denunciante, cada vez que el personal a su cargo revisaba las pertenencias (mochila) del denunciante cuando se disponía a salir de sus instalaciones.

**SEGUNDO:** Declarar nulidad parcial de la Resolución 1 del 11 de abril de 2018 y de la Resolución 500-2018/INDECOPI-JUN, en el extremo que imputó y se pronunció, respectivamente, sobre las conductas consistentes en que la Universidad: (a) estaría vulnerando el derecho de la intimidad personal del denunciante cada vez que el personal a su cargo revisaba sus pertenencias (mochila) cuando se disponía a salir de sus instalaciones; y, (b) habría proferido a través de su personal adjetivos despectivos en contra del denunciante, en fecha 30 de noviembre de 2017, cuando el mismo se negó a hacerse revisar sus pertenencias (mochila) como presuntas vulneraciones del artículo 19° del Código. Ello, en vista de que los referidos hechos constituían presuntas infracciones del deber de idoneidad en servicios educativos, tipificado en el artículo 73° del mismo cuerpo normativo.

**TERCERO:** En vía de integración, se declara fundada la denuncia del señor [REDACTED] contra Universidad [REDACTED] por infracción del artículo 73° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor respecto a la conducta consistente en que se estaría vulnerando su derecho de la intimidad personal cada vez que el personal a su cargo revisaba sus pertenencias (mochila) cuando se disponía a salir de sus instalaciones. Ello, en tanto, no ha quedado evidenciado que -al salir de sus instalaciones- la Universidad hubiera revisado las pertenencias del señor Calisto dentro del marco de un procedimiento existente y previamente informado al denunciante, afectando su derecho a la intimidad.

**CUARTO:** En vía de integración, se declara infundada la denuncia del señor [REDACTED] contra Universidad [REDACTED] por infracción del artículo 73° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor en el extremo referido a que el personal de la denunciada habría proferido a través de su



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

0188  
TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1751-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 42-2018/CPC-INDECOPI-JUN

personal adjetivos despectivos en contra del denunciante, en fecha 30 de noviembre de 2017, cuando el mismo se negó a hacerse revisar sus pertenencias (mochila). Ello, en tanto, no ha quedado acreditado que el personal de la Universidad le hubiera proferido al denunciante adjetivos calificativos despectivos el 30 de noviembre de 2017.

**QUINTO:** Confirmar la Resolución 500-2018/INDECOPI-JUN, en el extremo que declaró infundada la denuncia del señor [REDACTED] contra Universidad [REDACTED], por presunta infracción del artículo 38.1° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. Ello, toda vez que no quedó acreditado que la Universidad hubiera brindado un trato diferenciado al señor [REDACTED] respecto a los alumnos que asistían con autos y/o motos.

**SEXTO:** Ordenar a Universidad [REDACTED] que, desde el día siguiente de notificada la presente resolución se abstenga de revisar las pertenencias de sus alumnos, hasta no contar con un procedimiento respecto a las situaciones en las cuales se pudieran llevar a cabo dichas revisiones y la forma en la cual se realizará (personal a cargo, lugar, tipo de revisión, finalidad, consecuencias de que en la revisión se encontrara algún bien, potestad o consecuencias de la negativa de revisión, etc.).

Además, se informa a la Universidad [REDACTED], que deberá presentar los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la medida correctiva ordenada a la Comisión en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin; bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117° del Código. Asimismo, se informa al señor [REDACTED] que en caso se produzca el incumplimiento del mandato, podrá comunicarlo a la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Junín la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva conforme a lo establecido en el numeral 4/11 de la Directiva 006-2017/DIR-COD-INDECOPI.

**SÉPTIMO:** Sancionar a la Universidad [REDACTED] con una amonestación, por infracción del artículo 73° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, por el extremo referido al haber revisado las pertenencias del señor [REDACTED] antes de salir de sus instalaciones, vulnerando su derecho a la intimidad.

**OCTAVO:** Declarar la nulidad de la Resolución 500-2018/INDECOPI-JUN, en el extremo que exoneró a la Universidad [REDACTED] del pago de los costos del procedimiento por vulneración al deber de motivación. En vía de integración, se exonera a la Universidad del pago de los costos del procedimiento a favor del señor [REDACTED] respecto al extremo vinculado a no brindar respuesta al reclamo de fecha 23 de enero de 2018. Ello, en tanto la denunciada formulo un reconocimiento en sus descargos, respecto a dicho extremo.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

0189  
TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1751-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 42-2018/CPC-INDECOPI-JUN

**NOVENO:** Condenar a Universidad [REDACTED] al pago de los costos del procedimiento a favor del señor [REDACTED] respecto al extremo consistente en la Universidad estaría vulnerando el derecho de la intimidad personal del denunciante cada vez que el personal a su cargo revisaba sus pertenencias (mochila) cuando se disponía a salir de sus instalaciones.

**DÉCIMO:** Disponer que la Secretaría Técnica de la Sala Especializada en Protección al Consumidor registre a Universidad [REDACTED] en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, por infracción de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, por el extremo referido al haber revisado las pertenencias del señor [REDACTED] antes de salir de sus instalaciones, vulnerando su derecho a la intimidad.

**DÉCIMO PRIMERO:** Declarar improcedente la apelación del señor [REDACTED] contra la Resolución N° 500-2018/INDECOPI-JUN, en el extremo referido al cuestionamiento de la amonestación impuesta a la Universidad [REDACTED] respecto a la falta de respuesta del escrito del 23 de enero de 2018. Ello, en tanto, no cuenta con interés legítimo para cuestionar dicha sanción.

**Con la intervención de los señores vocales Javier Eduardo Raymundo Villa García Vargas, Oswaldo Del Carmen Hundskopf Exebio y Roxana María Irma Barrantes Cáceres.**

**JAVIER EDUARDO RAYMUNDO VILLA GARCÍA VARGAS**  
Presidente

**El voto singular del señor vocal Juan Alejandro Espinoza Espinoza, en el extremo referido a la presunta infracción del artículo 38.1° del Código es el siguiente:**

4  
Si bien el vocal que suscribe el presente voto coincide con la mayoría en declarar infundada la denuncia del señor [REDACTED] contra la Universidad, por presunta infracción del artículo 38.1° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en relación al extremo a que la institución educativa habría revisado la mochila al denunciante y no habría replicado ello con los alumnos que asistían en movi- lidades (moto y/o carros); no obstante, considera que dicha conducta debe ser calificada como un presunto acto de discriminación y no como un presunto trato diferenciado ilícito, en atención a los siguientes fundamentos:





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 1751-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 42-2018/CPC-INDECOPI-JUN

1. El artículo 38° del Código prescribe que los proveedores se encuentran prohibidos de establecer discriminación alguna respecto a los solicitantes de los productos y servicios que ofrecen y de realizar selección de clientela, excluir a personas o realizar otras prácticas similares, sin que medien causas de seguridad del establecimiento o tranquilidad de sus clientes u otras razones objetivas y justificadas<sup>41</sup>.
2. En ese sentido, a criterio del vocal que suscribe el presente voto, no es posible considerar que un trato desigual e injustificado en un ámbito de consumo constituye un tipo infractor distinto al de un acto de discriminación, esto, en la medida que cada vez que exista un trato desigual que no se encuentre justificado de manera objetiva y razonable (es decir, un trato diferenciado injustificado), se configurará, en consecuencia, un acto discriminatorio.
3. En este punto, es preciso indicar que dicha postura guarda coherencia con nuestro ordenamiento jurídico, conforme se expondrá en los párrafos siguientes.
4. Según el artículo 2.2° de la Constitución Política del Perú (en adelante, la Constitución), toda persona tiene derecho a la igualdad ante la ley y nadie debe ser discriminado por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole<sup>42</sup>.
5. Respecto de la norma bajo comentario, el Tribunal Constitucional ha señalado lo siguiente: "(...) el artículo 2°, numeral 2), de la Constitución establece que *el derecho –principio de igualdad- será vulnerado cuando el trato desigual carezca de una justificación objetiva y razonable, configurándose así un acto de discriminación (...)*"<sup>43</sup>.

<sup>41</sup> 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.

<sup>42</sup> CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ. TÍTULO I - DE LA PERSONA Y DE LA SOCIEDAD. CAPÍTULO I - DERECHOS FUNDAMENTALES DE LA PERSONA.  
(...)  
Artículo 2°. - Toda persona tiene derecho:  
(...)  
1. 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.  
(...)

<sup>43</sup> Ver fundamento 9 de la Sentencia recaída en el Expediente 4029-2011-PA/TC.



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 1751-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 42-2018/CPC-INDECOPI-JUN

0191

6. Esta es la línea interpretativa que ha establecido el propio Tribunal Constitucional en un Pleno Jurisdiccional (Expediente 0048-2004-PI/TC, [REDACTED] y más de cinco mil ciudadanos), que con sentencia del 1 de abril de 2005 ha explicado que:

*“En principio, debe precisarse que la **diferenciación** está constitucionalmente admitida, atendiendo a que no todo trato desigual es discriminatorio; es decir, se estará frente a una diferenciación cuando el trato desigual se funde en causas objetivas y razonables. Por el contrario, cuando esa desigualdad de trato no sea ni razonable ni proporcional, estaremos frente a una **discriminación** y, por tanto, frente a una desigualdad de trato constitucionalmente intolerable”.*

7. De lo anterior, resulta claro que, el derecho a la igualdad -reconocido como un derecho fundamental por nuestra Constitución- será vulnerado, incurriéndose en un acto discriminatorio, cada vez que exista un trato desigual que no se encuentre justificado de manera objetiva y razonable<sup>44</sup>.
8. Ahora bien, en el ámbito de protección al consumidor, corresponde traer a colación el referido artículo 38° del Código, el cual establece lo siguiente:

**“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.”*

9. Como puede apreciarse, en concordancia con el mandato constitucional citado precedentemente, el Código establece expresamente una prohibición de discriminación para los proveedores, disponiendo que dichos agentes de mercado no pueden tratar de manera diferente a los solicitantes de sus productos o servicios sin que exista una causa objetiva y razonable que así lo justifique (tales como la seguridad de un establecimiento comercial o la

<sup>44</sup> *Contrario sensu*, no se configurará un acto de discriminación cuando exista un trato desigual que tenga como fundamento una causa objetiva y razonable.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

0192  
TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1751-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 42-2018/CPC-INDECOPI-JUN

tranquilidad de los demás clientes), pues ello implicaría un acto de discriminación en un ámbito de consumo.

10. Así pues, y en la medida que el Código no establece distinción alguna entre un trato diferenciado injustificado y un acto de discriminación, no resulta posible concluir que, según el artículo 38° de la referida norma, existen dos (2) tipos infractores diferentes.
11. Sin perjuicio de lo anterior, es importante recalcar que el razonamiento planteado en esta oportunidad no implica desconocer que existen actos de discriminación en el consumo más graves que otros, dado que es posible que se configure un trato diferenciado injustificado que implique un mayor grado de afectación a la dignidad de una persona (por ejemplo, cuando se trata diferente a un consumidor debido a su orientación sexual, raza, entre otros motivos), lo cual deberá ser meritado al momento de graduar la sanción que corresponde imponer contra el proveedor infractor.

  
**JUAN ALEJANDRO ESPINOZA ESPINOZA**