



FACULTAD DE DERECHO

**INFORME JURÍDICO DE EXPEDIENTE
N° 755-2014/CC1**

**PRESENTADO POR
MARIA CLARA DE GRACIA CABRERA**

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

LIMA – PERÚ

2020



CC BY-NC-SA

Reconocimiento – No comercial – Compartir igual

El autor permite transformar (traducir, adaptar o compilar) a partir de esta obra con fines no comerciales, siempre y cuando se reconozca la autoría y las nuevas creaciones estén bajo una licencia con los mismos términos.

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

Universidad de San Martín de Porres

Facultad de Derecho



**Informe Jurídico para optar el título profesional de abogado por la
modalidad de suficiencia profesional por expediente**

EXPEDIENTE : 755-2014/CC1

DENUNCIANTE : Carlos Agustín Ampudia Romero

DENUNCIADOS : Tiendas por Departamento Ripley S.A.
Banco Ripley Perú S.A.

ASPIRANTE : Maria Clara De Gracia Cabrera

CÓDIGO : 2013104993

2020

ÍNDICE

1. RELACIÓN DE HECHOS PRINCIPALES EXPUESTOS POR LAS PARTES	1
1.1. Inicio del procedimiento administrativo.....	1
1.2. Hechos expuestos en la denuncia	1
1.3. Hechos expuestos por el Banco en sus descargos	2
1.4. Hechos expuestos por Tiendas Ripley en sus descargos	3
2. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS DEL EXPEDIENTE	4
2.1. Sobre cuestiones de fondo.....	4
2.2. Sobre el procedimiento.....	5
3. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS Y LOS PROBLEMAS JURÍDICOS IDENTIFICADOS	5
3.1. Sobre la resolución emitida en primera instancia.....	5
3.2. Sobre la resolución emitida en segunda instancia	20
4. CONCLUSIONES	28
5. BIBLIOGRAFIA	29
6. ANEXOS	30

1. RELACIÓN DE HECHOS PRINCIPALES EXPUESTOS POR LAS PARTES

1.1. Inicio del procedimiento administrativo

Con fecha 26 de agosto de 2014, Carlos Agustín Ampudia Romero (en adelante, el denunciante) denunció a Banco Ripley Perú S.A. (en adelante, el Banco) y Tiendas por Departamento Ripley S.A. (en adelante, Tiendas Ripley) por la presunta infracción al literal d), numeral 1.1 del artículo 1 y artículo 38 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, CPDC).

Además, solicitó como medidas correctivas que los denunciados: (i) ofrecieran disculpas públicas y personales por escrito; (ii) capacitaran a su personal en el trato a los usuarios con identidad de género diversa; y (iii) publicaran en su página web, redes sociales y en las instalaciones del establecimiento comercial avisos en los que señalaran expresamente que no se discrimina por motivos de orientación sexual ni de identidad de género.

1.2. Hechos expuestos en la denuncia

De acuerdo a lo señalado por el denunciante, con fecha 13 de junio de 2014, en calidad de cliente del Banco, se apersonó a un local de Tiendas Ripley, con la finalidad de solicitar disposición de efectivo con su tarjeta de crédito, frente a la mencionada solicitud, personal de Tiendas Ripley le requirió que exhibiera su Documento Nacional de Identidad (en adelante, DNI) con la finalidad de proceder con la operación financiera, sin embargo, al realizarse la validación de su identidad encontraron incongruencias al no parecerse a la imagen de la fotografía del DNI que había exhibido, lo que suscitó que la parte denunciante procediera a informar al personal que era una persona transgénero.

En principio, el personal le indicó que tomarían su huella digital utilizando un tampón de tinta, sin embargo, posteriormente la supervisora del establecimiento le indicó de manera inadecuada que para proceder con la transacción solicitada debía presentarse con una

identidad masculina que guarde concordancia con la imagen de la fotografía de su DNI, o vestido como hombre, caso contrario no podría efectuar el retiro de efectivo en la caja de Tiendas Ripley debido a que no contaban con los mecanismo para validar su identidad, sugiriéndole a su vez que podía dirigirse al Banco con la finalidad de llevar a cabo la operación financiera solicitada.

Considerando los hechos narrados como actos discriminatorios, con fecha 13 de junio de 2014 interpuso el Reclamo N° RE23-00006049-14 ante Tiendas Ripley, el cual fue atendido al día siguiente mediante correo electrónico, en el cual le indicaron que “estaban tomado las medidas del caso para evitar que sucedieran situaciones similares en el futuro”, sin mencionar la forma o mecanismo para validar su identidad en situaciones posteriores.

En esa línea, la parte denunciante considera haber sido discriminado por identidad de género al negarle la disposición de efectivo por su condición de persona transgénero, señalando que su derecho a la identidad tiene insoluble relación con el derecho a no ser discriminado, por lo cual no debería ser un impedimento para ejercer sus derechos como consumidor.

1.3. Hechos expuestos por el Banco en sus descargos

Con fecha 24 de diciembre de 2014, el Banco presentó sus descargos, señalando que la parte denunciante no acreditó los hechos indicados en la denuncia. Asimismo, refirió que, de acuerdo a sus procedimientos el personal debe solicitar el DNI y la tarjeta de crédito, con la finalidad de validar la identidad del titular y el disponible en la cuenta, por lo que en el supuesto que se considerará que se negó la disposición de efectivo, sería por una razón objetiva, que era la falta de correspondencia entre la apariencia física de la parte denunciante y la fotografía contenida en el DNI.

Posteriormente, con fecha 28 de septiembre de 2016, el Banco presentó un escrito adicional solicitando que la denuncia en su contra sea declarada improcedente por falta de legitimidad para obrar pasiva, dado que esta no cumpliría con los presupuestos procesales para obtener un pronunciamiento válido sobre el fondo en la medida que, no tuvo participación alguna en la disposición de efectivo que la parte denunciante pretendió realizar en las cajas de Tiendas Ripley.

1.4. Hechos expuestos por Tiendas Ripley en sus descargos

El 24 de diciembre de 2014, Tiendas Ripley presentó sus descargos en los cuales señaló que:

- (i) No se había verificado que la denunciante tenía condición de transgénero;
- (ii) no se había acreditado que Tiendas Ripley le denegó la disposición de efectivo a la parte denunciante;
- (iii) no se había acreditado que en la fecha y establecimientos indicados existió actos de discriminación relacionados con la disposición de efectivo solicitado;
- (iv) para efectuar operaciones de disposición de efectivo el personal del Banco y Tiendas Ripley observan el “Manual Interno del Cajero” y el “Reglamento de Procedimiento Interno para disposición de efectivo con tarjetas de crédito”; y,
- (v) en el supuesto que se considerará que se negó la disposición de efectivo, sería por una razón objetiva, que era la falta de correspondencia entre la apariencia del denunciante y la imagen de la persona que aparecía en el documento de identidad.

Posteriormente, con fecha 28 de septiembre de 2016, Tiendas Ripley mediante un escrito agregó que era su obligación verificar la identidad del usuario, de acuerdo a lo establecido en el Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, aprobado por Resolución SBS N° 6523-2013 (en adelante, Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito), por lo que actuó

de manera diligente y en cumplimiento de las normas sectoriales. Asimismo, precisó que su personal sugirió a la parte denunciante acercarse al Banco a fin de realizar la operación pretendida, brindándole una solución efectiva a su problema.

Finalmente, Tiendas Ripley solicitó que debía tomarse en cuenta lo resuelto mediante Resolución Final N° 1178-2016/CC1, denuncia interpuesta por la parte denunciante contra Banco de Crédito del Perú S.A., dado que en este caso se consideró que el trato diferenciado denunciado por esta no calificaba como un acto de discriminación, toda vez que se encontraba sustentada en razones objetivas y razonables, como en el presente caso.

2. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS DEL EXPEDIENTE

Habiendo expuesto los hechos señalados por las partes en el procedimiento, corresponde identificar y analizar los principales problemas jurídicos presentes en el expediente. Estos son:

2.1. Sobre cuestiones de fondo

- (i) Determinar si, en el presente caso, estamos frente a un acto de discriminación en el consumo, proscrito en el artículo 38 del CPDC; o caso contrario frente a un trato diferenciado lícito.
- (ii) De declararse fundada la denuncia, ¿el Banco y Tiendas Ripley compartirían responsabilidad? ¿Quién sería responsable?
- (iii) Determinar si, en el presente caso, existe una infracción al deber de idoneidad de los denunciados, en virtud de lo regulado en el artículo 19 del CPDC.

2.2. Sobre el procedimiento

- (iv) Determinar si, correspondía que la Comisión de Protección al Consumidor N° 1 declare fundada la denuncia contra el Banco y Tiendas Ripley, por infracción al literal d), numeral 1.1 del artículo 1 y artículo 38 del CPDC.
- (v) Determinar si, correspondía que la Sala Especializada en Protección al Consumidor revoque en parte la resolución de primera instancia, y declare infundada la denuncia contra Tiendas Ripley, así como confirme la recurrida en el extremo que declaró infundada la denuncia contra el Banco.

3. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS Y LOS PROBLEMAS JURÍDICOS IDENTIFICADOS

3.1. Sobre la resolución emitida en primera instancia

3.1.1. Síntesis del contenido de la resolución de primera instancia

Mediante Resolución N° 1996-2016/CC1, de fecha 28 de setiembre de 2016, la Comisión, como primera instancia en el procedimiento, resolvió declarar fundada la denuncia interpuesta contra Tiendas Ripley, por infracción al literal d), numeral 1.1 del artículo 1 y artículo 38° del CPDC e infundada la denuncia interpuesta contra el Banco por las presuntas infracciones anteriormente mencionadas.

Asimismo, ordenó a Tiendas Ripley, como medidas correctivas, que cumpla con: (i) remitir una carta a la parte denunciante ofreciéndole disculpas por lo ocurrido; (ii) capacitar al personal del establecimiento ubicado en el centro comercial “Real Plaza Primavera” a fin de evitar que conductas discriminatorias similares a la verificada en el procedimiento vuelvan a ocurrir; y, (iii) abstenerse de realizar actos de discriminación de cualquier índole.

Finalmente, sancionó a Tiendas Ripley con una multa de quince (15) Unidades Impositivas Tributarias (UIT) por la infracción detectada; la condenó al pago de las costas y costos del procedimiento; y dispuso su inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de los Propiedad Intelectual (en adelante, Indecopi).

En esa línea, los fundamentos utilizados por la Comisión fueron los siguientes:

- **Respecto a la legitimidad para obrar del Banco:** La Comisión, referenciando a Morales Godo (2005), señala que para determinar la legitimidad para obrar del Banco en el procedimiento deberá verificar la correspondencia existente entre los sujetos que forman parte de una relación material, como es el caso de la relación de consumo, y una relación procesal, la misma que se encuentra constituida por el procedimiento, lo que es lo mismo decir que el consumidor, y no otro, tendría que ser el denunciante y el proveedor, y no otro, tendría que ser el denunciado.

En esa línea, la Comisión considera que existe legitimidad para obrar del Banco, ya que mantiene una relación de consumo con la denunciante, en la medida que esta ha contratado una tarjeta de crédito respecto a la cual se encuentra sujeta a los protocolos y medidas de seguridad establecidas por el Banco. De modo que, al ser proveedor correspondía analizar de fondo la responsabilidad en el presunto acto de discriminación que se denuncia.

Bajo ese razonamiento, la Comisión desestima la solicitud de improcedencia de la denuncia por falta de legitimidad para obrar pasiva, presentada por el Banco.

- **Respecto a la responsabilidad de Tiendas Ripley en el presunto acto de discriminación denunciado:** La Comisión, señaló que en un caso regular resulta válido que Tiendas Ripley niegue la ejecución de una operación financiera cuando al realizar la verificación de la identidad del titular de la tarjeta de crédito con los datos que figuran

en el DNI encuentre discordancias o incongruencias, debido a que ello es una obligación que deriva de normas sectoriales y reglamentos internos de las entidades financieras y sus afiliados. Sin embargo, al tratarse de una persona transgénero su apariencia puede no corresponder con la foto o sexo que figura en su DNI, de modo que el ejercicio de su derecho a la identidad, no debe ser impedimento para realizar las operaciones financieras que forman parte del servicio contratado al momento de adquirir la tarjeta de crédito. Además, precisa que debe tomarse en cuenta que los datos consignados en el DNI no pueden ser variados a voluntad de la parte denunciante.

Finalmente, la Comisión señala que no se cuestiona el hecho de que el personal efectuó el examen comparativo para verificar la identidad del titular de la tarjeta de crédito, sino que no se adopten las medidas necesarias para evitar que el consumidor se vea impedido de realizar la operación financiera solicitada por su condición de transgénero, es decir que en Tiendas Ripley como afiliados del Banco Ripley no cuenten con los mecanismos necesarios para validar la identidad de usuarios en situaciones como la del presente caso.

- **Respecto a la responsabilidad del Banco en el presunto acto de discriminación denunciado:** Sobre el particular, la Comisión consideró que si bien el Banco es la entidad emisora de la tarjeta de crédito con la cual la denunciante pretendió realizar la operación financiera, la infracción denunciada fue cometida por personal de Tiendas Ripley, de modo que en base al principio de causalidad este no sería responsable al no haber participado en los hechos materia de controversia, precisando que la responsabilidad debe recaer en quien cometió la conducta omisiva o activa constitutiva de infracción.
- **Sobre las medidas correctivas:** La Comisión, en base a su facultad regulada en el artículo 114 del CPDC, consideró pertinente dictar medidas correctivas complementarias al haber quedado acreditado los actos de discriminación cometidos

contra la parte denunciante por parte de Tiendas Ripley, en esa línea, ordenó que esta remita mediante una carta disculpas por lo ocurrido a la parte denunciante, tomando en consideración el interés que manifestaba la denunciante en seguir siendo cliente del Banco y en realizar las operaciones financieras que había contratado al adquirir la tarjeta de crédito. Además, ordenó la capacitación al personal del establecimiento de Tiendas Ripley ubicado en el Centro Comercial “Real Plaza Primavera” y que se abstenga de realizar actos discriminatorios de cualquier índole que vulneren derechos de los consumidores.

- **Sobre la graduación de la sanción:** La Comisión, para establecer la sanción por la comisión de la infracción por parte de Tiendas Ripley tomó en cuenta tres de los criterios de graduación de sanciones administrativas previstos en el artículo 112 del CPD, como son el daño resultante de la conducta infractora, la naturaleza del perjuicio causado y los efectos que la conducta infractora generó en el mercado. Además, precisó que de los descargos presentados por Tiendas Ripley se observa que en un primer momento esta negó que la parte denunciante se haya acercado a su establecimiento en el día y hora indicados en la denuncia, mientras que en el informe oral admitió que los hechos sí ocurrieron, hecho que fue tomado como una circunstancia agravante por la Comisión, específicamente como una conducta que contravino el principio de conducta procedimental. En virtud a dicho análisis, impuso la multa de quince (15) UIT.

Finalmente, respecto al pago de costas y costos, la Comisión señala que habiendo quedado acreditada la infracción por parte de Tiendas Ripley correspondía que esta cumpla con el pago de las costas y costos en los que la parte denunciante haya incurrido durante el procedimiento.

3.1.2. Postura respecto a la resolución de primera instancia:

Como se puede apreciar, la controversia materia de análisis del presente informe jurídico se encuentra relacionada con la figura jurídica de la discriminación, específicamente la discriminación en el consumo.

Ahora bien, debemos precisar que el derecho a no ser discriminado es inherente al derecho-principio a la igualdad¹ de todo ser humano, ambos encuentran protección tanto a nivel constitucional como administrativo.

Al respecto, según la vigente Constitución Política del Perú de 1993 en su artículo 2 numeral 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 cualquier otra índole”. Por otro lado, en el CPDC en su artículo 1, numeral 1.1, literal d), se establece que los consumidores tienen: “Derecho a un trato justo y equitativo en toda transacción comercial y a no ser discriminados por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole”.

Es así como se ampara el derecho a la igualdad de toda persona y se proscriben actos discriminatorios que menoscaben su dignidad humana. Sin embargo, de lo enunciado en la Carta Magna cabe realizar la siguiente interrogante: ¿Admitir el derecho a la igualdad en sentido lato significaría que todos somos iguales? La respuesta es evidentemente no, como lo expresaba Fernandez Sessarego (2003), cada persona es única e irrepetible. Más que una unidad psicosomática, cada ser humano es un sujeto de derecho a quien el ordenamiento jurídico le atribuye derechos y obligaciones, pero que posee personalidad propia, características físicas y psicológicas, preferencias, gustos,

¹ Tribunal Constitucional (2005). Exp. 045-2004-PI/TC, F.J .20

historia, proyecto de vida, etcétera. Dicha singularidad de cada ser humano permite su auto identificación dentro de la sociedad, individualizándose frente a los demás, a través de un nombre, identidad, honor, entre otros.

Dicho ello, la igualdad tiene dos alcances. Por un lado, está la igualdad de la ley o en la ley, que fija un límite constitucional ante la actuación del legislador, de no desfavorecer, excluir, privilegiar ni cometer arbitrariedad entre los miembros de una sociedad. De otro lado tenemos a la igualdad en la aplicación de la ley, entendida como la obligación de todos los órganos (incluidos los órganos jurisdiccionales) de no aplicar la ley de manera distinta entre personas que se encuentren en casos o situaciones similares (Eguiguren 1997: 63-64).

De modo que, admitir la singularidad de cada ser humano y que existen situaciones que al no ser similares comportan un trato distinto, conlleva a precisar que no todo trato desigual constituye necesariamente un acto de discriminación, pues no se proscribire todo tipo de diferencia de trato en el ejercicio de los derechos fundamentales; la igualdad solamente será vulnerada cuando el trato desigual carezca de una justificación objetiva y razonable.² En esa línea, la proscripción de la discriminación no es sólo una especificación del derecho a la igualdad, sino que busca una protección distinta. Constituye una reacción contra la violación cualificada de un derecho fundamental que va más allá de la prohibición de desigualdades de trato y tiende a eliminar e impedir diferencias contra una persona por sus caracteres innatos o por su pertenencia a categorías o grupos sociales específicos.³

² Álvarez Conde, Enrique. *Curso de Derecho Constitucional*. Vol 1. Madrid, Tecno, 4.º edición, 2013. Pp. 324-325.

³ Rodríguez Piñero, Miguel y Fernández López, María. Igualdad y discriminación. Madrid: Tecnos, 1986, p. 96, citado por Zegarra Aliaga, María Haydeé. "Discriminación en el acceso al empleo. Críticas y comentarios a la normativa vigente". En: *Ius et Veritas*, Nº 17, Lima, noviembre de 1998, p. 59.

En base a lo señalado, considero que el análisis debió versar en: (i) si, en el presente caso, estábamos frente a un acto de discriminación en el consumo o caso contrario frente a un trato diferenciado lícito, (ii) de acreditarse el acto de discriminación, el Banco y Tiendas Ripley compartirían responsabilidad o quién sería responsable y, (iii) si, en lugar de un acto de discriminación existiría una infracción al deber de idoneidad de los denunciados, en virtud de lo regulado en el artículo 19 del CPDC.

Sin embargo, conforme se desprende de la Resolución N° 1996-2016/CC1, la Comisión se limitó a evaluar como punto controvertido el presunto acto de discriminación que sufrió la parte denunciante en base a su condición de persona transgénero, realizando un análisis insípido de la normativa sectorial que regula las obligaciones de las entidades financieras y sus afiliados respecto a las operaciones que realizan sus usuarios con tarjetas de crédito. Considero importante indicar ello, toda vez que como señalaré a continuación la Comisión no abordó de fondo temas esenciales para la resolución del caso materia de análisis, como era establecer la distinción entre discriminación y trato diferenciado lícito en el consumo, a fin de descartar la existencia de causas lícitas, objetivas y razonables que hayan conllevado a los denunciados a negarle la solicitud de disposición de efectivo por razones distintas a su condición de persona transgénero.

En esa línea, es necesario precisar que la discriminación tiene manifestaciones diversas y en el presente caso la discriminación en el consumo (entendida como la negativa, rechazo, obstaculización o maltrato por razones injustificadas que recibe un consumidor que se encuentra dentro de una relación de consumo o no, al querer acceder a un producto o un servicio ofrecido por un proveedor), cobra vital importancia para analizar si nos encontramos frente a un acto de discriminación en el consumo propiamente dicho o caso contrario si se trata más bien de un trato diferenciado amparado constitucional y administrativamente.

Ahora bien, como se ha mencionado la discriminación en el consumo se encuentra proscrita en el artículo 38 del CPDC, el cual señala que los proveedores se encuentran prohibidos de establecer discriminación alguna, respecto de los consumidores, por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole; precisándose que la exclusión de personas debe responder a causas de seguridad del establecimiento, tranquilidad de sus clientes, entre otros motivos semejantes, de modo que, el trato diferente se base en causas objetivas y razonables, y; la atención preferente sea proporcional entre el fin y trato diferente brindado. Es así, que se detecta la discriminación en el consumo, sin importar que el afectado o afectados pertenezcan a una minoría o mayoría.⁴

Cabe señalar, que la Sala Especializada en Protección del Consumidor, ha establecido que “el tipo infractor contenido en el citado artículo 38° debe ser entendido como una única figura jurídica que englobe cualquier conducta de los proveedores en el mercado que afecte el derecho a la igualdad y que se materialice a través de un trato discriminatorio hacia los consumidores”.⁵ Ello en atención a que diversa jurisprudencia del Indecopi y doctrina habían adoptado la postura de que de dicho artículo se desprendían dos figuras jurídicas distintas, hablamos de la discriminación y el trato diferenciado ilícito.

De ese modo, habiendo analizado el artículo 38 del CPDC podemos señalar que de este se desprende la licitud de la diferenciación o tratamiento diferenciado en el consumo, aquel que encuentra amparo constitucional y administrativo en nuestro sistema normativo y que se funda en causas objetivas y razonables, que no vulnera el derecho a

⁴ Juan Espinoza (2012: 244) ha señalado que: “Resulta intrascendente que el acto que lesione los derechos de los consumidores no represente ‘necesariamente la integridad de un grupo social determinado’. Se debe sancionar este tipo de actos, independientemente del quantum de los mismos [sic]”.

⁵ Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual. (2019). Resolución N° 2025-2019/SPC-INDECOPI.

la igualdad sino mas bien lo respeta, hecho contrario sería cuando este trato desigual entre consumidores que se encuentra en una misma situación de hecho no sea objetivo, razonable ni proporcional, en este caso estaremos frente a una discriminación y, por tanto, frente a un trato desigual constitucionalmente intolerable.⁶

Bajo ese razonamiento, cabe la posibilidad que en el presente caso estemos frente a un supuesto de trato diferenciado lícito, en la medida que no todo trato desigual puede ser considerado discriminatorio, para ello debemos evidenciar si existen causas razonables y objetivas que hayan conllevado al proveedor a brindar un trato diferenciado a la parte denunciante.

Como se ha mencionado, la parte denunciante interpuso una denuncia contra el Banco y Tiendas Ripley por discriminación en el consumo, alegando que se le negó efectuar el retiro o disposición de efectivo de su tarjeta de crédito, por ser una persona transgénero (ciudadano con una identidad sexual propia que quiebra los diseños tradicionales de género)⁷. Sin embargo, en sus descargos ambos denunciados indicaron que la negativa a realizar el retiro o disposición de efectivo, servicio que forma parte de los servicios financieros prestados por el Banco y sus afiliados (en este caso, las tiendas por departamento Ripley), se debió a una razón objetiva que era la falta de correspondencia entre su apariencia y la fotografía de su DNI, lo cual hizo imposible su identificación. Además, precisaron que el actuar de su personal se da en cumplimiento de sus procedimientos establecidos en el “Manual Interno del Cajero”, “Reglamento de Procedimiento Interno para disposición de efectivo con tarjetas de crédito” y “Manual

⁶ Tribunal Constitucional (2005). Exp. 048-2004-PI/TC, F.J .62

⁷ SIVERINO BAVIO, P. La transexualidad y el derecho a la identidad personal. *Actualidad Jurídica N° 123. Gaceta Jurídica*. Lima, 2004. pp. 72.

de Identificación del Documento de Identidad”(información declara confidencial por la Comisión), así como de la normativa sectorial.

Al respecto, es oportuno indicar que las empresas financieras tienen como obligación adoptar como mínimo ciertas medidas de seguridad en relación al monitoreo y realización de operaciones con tarjetas de crédito que realicen sus usuarios, una de esas medidas de acuerdo con el numeral 5 del artículo 17 del Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito es “requerir al usuario la presentación de un documento oficial de identidad, cuando sea aplicable, o utilizar un mecanismo de autenticación de múltiple factor”.

Por otro lado, dicho reglamento también regula en el artículo 19, numeral 1, el supuesto en que las empresas financieras suscriban contratos con operadores o establecimientos afiliados a fin de brindar sus servicios financieros, respecto a ello se establece que las empresas financieras deberán de asegurarse de incluir como una de entre otras obligaciones de los afiliados “contar con procedimientos de aceptación de las operaciones, incluyendo entre otros la verificación de la validez de la tarjeta, la identidad del usuario, y la firma en caso de ser aplicable”.

De modo que, en contraposición de lo resuelto por la Comisión considero que no existió un acto discriminatorio contra la parte denunciante, sino mas bien un trato diferenciado lícito, toda vez que el trato diferente que se le brindó se basó en causas objetivas y razonables, como es la imposibilidad de validar su identidad. Bajo ese razonamiento, no constituirá un acto de discriminación, negar la ejecución de una transacción financiera por encontrar discordancia en la validación de la identidad del solicitante de una operación financiera con tarjeta de crédito, ya que ello constituye una obligación sectorial por parte de las empresas financieras y sus afiliados.

Además, como lo indicó la parte denunciante en el momento que personal de Tiendas Ripley cuestionó su identidad, esta procedió a explicar que era una persona transgénero, motivo por el cual al no conocer dicha información este no pudo haber sido el motivo por el cual personal de Tiendas Ripley haya negado la ejecución de la operación financiera solicitada.

Dicho ello, al tratarse de un trato diferenciado lícito en relaciones de consumo y no de un acto de discriminación no correspondía que la Comisión haya sancionado a Tiendas Ripley por infracción al literal d), numeral 1.1 del artículo 1 y artículo 38 del CPDC.

Sin embargo, considero que la Comisión debió analizar si en el presente caso nos encontrábamos frente a una infracción al deber de idoneidad debido a que es de particular importancia distinguir entre (al momento de interponer denuncias de partes, iniciar procedimientos de oficio y al imputar cargos por parte de los órganos administrativos) denuncias por selección injustificada de clientela o por actos discriminatorios de denuncias por infracción al deber de idoneidad, relativas a la defraudación de legítimas expectativas generadas en los consumidores por los proveedores. Se hace esta precisión porque existen casos en los que los denunciantes consideran que han sufrido discriminación en el consumo cuando en realidad se encuentran en un supuesto de vulneración al deber de idoneidad.

Respecto a ello, el CPDC en su artículo 18 señala que “se entiende por idoneidad a la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe”, precisando a su vez que la idoneidad será evaluada en función a la propia naturaleza del bien o servicio, y a su aptitud para satisfacer la necesidad por la cual fue colocada en el mercado. En esa línea, el artículo 19 y 20 del mismo cuerpo legal regula la obligación de los proveedores de responder por la idoneidad y calidad de los bienes y servicios,

precisando que la infracción de dicha obligación se producirá cuando el proveedor afecte las expectativas del consumidor al no respetar las garantías implícitas, explícitas o legales con las que cuenta el bien o servicio. Es decir, la idoneidad es un deber de los proveedores y un derecho de los consumidores.

Dicho ello, si bien una de las más básicas expectativas de un consumidor en el mercado es no ser tratado distinto frente a otros usuarios o consumidores, es necesario señalar que entre vulnerar expectativas y vulnerar derechos como el de la igualdad, existe una gran diferencia. Puesto que, no todas las expectativas de los consumidores respecto a los bienes y productos que adquieren se encuentra protegidas legalmente.

Bajo ese razonamiento, cabe realizar la siguiente interrogante ¿Los hechos materia de controversia calzan en un supuesto de vulneración al deber de idoneidad, en la medida que, Tiendas Ripley negó la disposición de efectivo a la parte denunciante al no contar con los mecanismos necesarios para validar su identidad?

Al respecto, mediante Resolución N° 086-2016/PS2 el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 2 del Indecopi ha establecido que: “ La norma que constituye el parámetro de idoneidad del servicio brindado por el proveedor denunciado es el artículo 19 del Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, el mismo que impone a los establecimientos afiliados el cumplimiento de un conjunto de medidas de seguridad al momento de la operación realizada con una tarjeta de crédito”. De modo que, el deber de diligencia que el Reglamento exige comprende la obligación de cotejar dicha información y no alcanza a la validación de su autenticidad.

Es decir, la normativa sectorial hace mención a medidas mínimas que deben adoptar las empresas financieras y sus afiliados con respecto a la seguridad en el monitoreo y

realización de operaciones con las tarjetas de crédito que ofrecen en el mercado, de modo que con el requerimiento de un documento oficial de identidad para contrastar la identidad de los usuarios solicitantes de operaciones financieras con tarjetas de crédito estarían cumpliendo con su obligación. Debido a que, la ley no obliga a las empresas financieras y afiliados a contar con un mecanismo de validación de identidad mayor al de la verificación a través de un documento oficial de identidad, quedando a discrecionalidad de los proveedores adoptar mayores medidas de seguridad a la que por ley se encuentran obligados a ofrecer a sus usuarios.

Además, en diversa jurisprudencia del Indecopi se ha establecido que el trasfondo de dicha obligación es evitar fraudes o transacciones no reconocidas por los usuarios que conlleven a las empresas y afiliados a responder por falta de idoneidad en la prestación de los servicios financieros que ofrecen⁸.

Por otro lado, la Sala de Protección al Consumidor ha precisado que las entidades financieras antes de otorgar una línea de crédito están obligadas a “establecer la identidad de las personas con las que contratan, para lo cual es de fundamental importancia realizar una apropiada verificación de la información que estas presentan. Ello, en tanto que dicha verificación permitirá determinar la existencia de incongruencias o contradicciones que constituyan indicios de una conducta fraudulenta, que deberá ser investigada de manera previa, y que el banco no está en posibilidad de conocer con una simple revisión de la información consignada en el DNI”⁹. De modo que, la obligación de las empresas financieras de validar la identidad de sus usuarios abarca un *ex ante* y *ex post* a la contratación de los servicios financieros.

⁸ Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual. (2012). Resolución Final N° 4529-2012/CPC.

⁹ Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual. (2014). Resolución N° 3002-2013/SPC-INDECOPI.

En esa línea, la información que presenten los usuarios solicitantes de una tarjeta de crédito a las empresas financieras permitirá que se verifique su identidad y a la vez se evalúe la situación en concreto de cada potencial cliente.

Además, resulta oportuno mencionar que la Sala Especializada en Protección al Consumidor, con voto en mayoría, ha señalado que si un proveedor ofrecía sus servicios financieros a un cliente analfabeto, lo que se espera es que el servicio, cualquiera que sea la transacción a realizar, no se viera interrumpido por dicha condición.¹⁰ De modo que, si el proveedor negara o excusara la prestación de sus servicios basándose en la condición de la persona con quién contrató, estaríamos frente a un supuesto de falta de idoneidad en el servicio prestado, en la medida que este conocía la situación particular de la persona con quien contrató y no tomó las medidas necesarias para brindar el servicio que ofreció.

Bajo ese razonamiento, de los hechos expuestos en la denuncia y descargos presentados por los denunciados se puede presumir que no se evidenciaron discordancias en la validación de la identidad de la denunciante al momento de contratar con el Banco. Asimismo, de lo obrado en el expediente no se acreditó que el Banco haya conocido la condición de persona transgénero de la denunciante ni antes de otorgarle la línea de crédito ni después de establecida la relación de consumo, ello en la medida que, de considerarlo necesario habría podido asegurarse de que Tiendas Ripley cuente con los mecanismos necesarios para validar su identidad y así no verse impedida de efectuar la disposición de efectivo en sus instalaciones.

Aunado a lo anterior, se pudo acreditar mediante los estados de cuenta presentados por la denunciante que esta había realizado retiros de efectivo en instalaciones del Banco en

¹⁰ Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual. (2014). Resolución N° 3122-2015/SPC-INDECOPI.

oportunidades anteriores a la que originó la denuncia, de modo que, la solución brindada por personal de Tiendas Ripley al sugerirle que se acerque al Banco a fin de llevar a cabo su transacción fue idónea y oportuna.

Dicho ello, se puede concluir que Tiendas Ripley cumplió con el deber de idoneidad en la prestación de sus servicios financieros, orientando su actuar en cumplimiento de la normativa sectorial y jurisprudencia del Indecopi, de acuerdo a las cuales no se encuentra obligada a contar con medidas de seguridad mayores al contraste que realiza su personal con el documento de identidad, ello con la finalidad de verificar la identidad de los usuarios que pretenden realizar transacciones financieras con tarjetas de crédito en sus establecimientos.

Sin embargo, considero que teniendo en cuenta que, la idoneidad se mide en función a lo que los proveedores ofrecen a los consumidores, la publicidad e información que transmiten respecto a los bienes y servicios que colocan en el mercado el Indecopi debe pronunciarse respecto a si por motivos de idoneidad en la prestación de sus servicios sería necesario que no sólo el Banco cuente con las medidas alternativas para la validación de la identidad de sus usuarios, como la verificación biométrica, sino también las cajas de los establecimientos de Tiendas Ripley, debido a que se ha podido verificar en la página web del Banco que este ofrece a sus usuarios como servicio asociado la posibilidad de hacer retiros en las cajas de Tiendas Ripley¹¹, generando así expectativas en los consumidores de realizar disposiciones de efectivo tanto en las instalaciones del Banco como en cajas de Tiendas Ripley, sin establecer mayores limitaciones.

En base a lo argumentado, discrepo con la tipificación establecida por la Secretaria Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 1, la cual admitió a trámite la

¹¹ Recuperado de: <https://www.bancoripley.com.pe/preguntas-frecuentes.html>

denuncia por presuntos actos de discriminación y en consecuencia con lo resuelto por la primera instancia en el procedimiento, dado que, no debió evaluarse los hechos materia de controversia como presuntos actos discriminatorios sino como presuntas infracciones al deber de idoneidad regulado en el artículo 19 del CPDC y en esa línea resolver la controversia materia de análisis.

3.2. Sobre la resolución emitida en segunda instancia

3.2.1. Síntesis del contenido de los recursos de apelación presentados contra la resolución de primera instancia

- Recurso de apelación presentado por la parte denunciante

Al no encontrarse de acuerdo con la resolución de primera instancia la parte denunciante interpuso un recurso de apelación, señalando lo siguiente:

- (i) La Resolución recurrida no se encontraba debidamente motivada, en el extremo que no se entendía porque motivo el Banco no respondería por el acto discriminatorio que se denunció;
- (ii) la Comisión no tomó en cuenta que el servicio denunciado era el servicio financiero prestado por el Banco, motivo por el cual no debía exonerarse de responsabilidad a la entidad financiera;
- (iii) resultaba cuestionable que la Comisión solo haya ordenado como medida correctiva la capacitación del personal del establecimiento donde ocurrieron los hechos, pues consideraba que dicha medida debió extenderse a todos los locales de Tiendas Ripley; y,
- (iv) solicitó que la Sala reevalúe la medida correctiva señalada en la denuncia respecto a la publicación de avisos por parte de Tiendas Ripley en sus establecimientos donde indiquen que no discriminaban por motivos de orientación sexual e identidad de género.

- Recurso de apelación presentado por Tiendas Ripley

Del mismo modo, Tiendas Ripley interpuso un recurso de apelación contra la resolución de primera instancia, manifestando los siguientes argumentos:

- (i) A la parte denunciante no se le negó realizar la disposición de efectivo, sino se le solicitó que se acercará al Banco, a fin de efectuar su transacción, debido a que la entidad financiera si contaba con los medios para validar su identidad (huella digital);
- (ii) el personal de la empresa actuó en función de razones objetivas, de modo que la atención no guardaba relación alguna con la condición de persona transgénero de la parte denunciante, además, su actuar guardaba coherencia jurisprudencial con otro caso resuelto por la Comisión, en el cual la denunciante interpuso una denuncia contra Banco de Crédito del Perú S.A. por presuntos actos de discriminación, la cual se declaró infundada;
- (iii) la parte denunciante, en su condición de transgénero, se encontraba en la posibilidad de contar con un DNI cuya foto exhibiera su apariencia actual, mediante un simple trámite;
- (iv) la Comisión no debía sostener que el hecho que la apariencia no coincidiera con la imagen de la foto del DNI no debía ser un impedimento para que la denunciante pueda realizar operaciones bancarillas, por ello iba en contra de las normas sectorial sobre el uso de tarjetas de crédito.
- (v) debía tenerse en cuenta que las normas sectoriales no le exigían mayores medidas de seguridad que la de verificar la identidad con el DNI;
- (vi) a la parte denunciante se le brindó una medida oportuna y efectiva con la finalidad de no verse impedida de realizar la disposición de efectivo, que

fue derivarla al Banco donde contaban con los medios para validar su identidad; y,

- (vii) las medidas correctivas impuestas y la sanción de quince (15) UIT son excesivamente onerosas, además el agravante detectado por la Comisión era falso.

Finalmente, solicitó que se revoque la resolución recurrida y se declare infundada, al no haberse acreditado los actos discriminatorios denunciados.

- Recurso de apelación presentado por el Banco

No estando conforme con lo resuelto el Banco interpuso un recurso de apelación contra la resolución de primera instancia, en base a los siguientes fundamentos:

- (i) El hecho de que mantuviera una relación de consumo con la parte denunciante no determinaría que poseía legitimidad para obrar pasiva en el presente procedimiento, en la medida que no tuvo participación en los actos de discriminación que se denuncian; y,
- (ii) si bien la parte denunciante se encontraba sujeta a sus protocolos y medidas de seguridad, debía tomarse en cuenta que el responsable de validar la identidad del usuario correspondía al afiliado, es decir a Tiendas Ripley.

Finalmente, solicitó que se declare improcedente la denuncia en su contra, al no haber tenido participación en los hechos que se denuncian.

3.2.2. Síntesis del contenido de la resolución de segunda instancia

Mediante Resolución N° 1662-2017/SPC-INDECOPI, de fecha 9 de mayo de 2017, la Sala Especializada en Protección al Consumidor confirmó la resolución recurrida, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta contra el Banco por presunta

infracción al literal d), numeral 1.1 del artículo 1 y artículo 38° del CPDC, en tanto no era la empresa que debía responder por los hechos denunciados.

Por otro lado, revocó la resolución recurrida en el extremo que declaró fundada la denuncia contra Tiendas Ripley S.A. y reformándola se declara infundada, en la medida que no quedó acreditado que la referida empresa haya cometido actos discriminatorios contra la parte denunciante. Además, dejó sin efecto las medidas correctivas, multa, pago de costas y costos del procedimiento, así como la inscripción de Tiendas Ripley en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

En esa línea, los fundamentos utilizados por la Sala fueron los siguientes:

- **Respecto a la legitimidad para obrar del Banco:** La Sala, manteniendo la postura de la Comisión, señala que el hecho de que el Banco califique como proveedor dentro de la operación financiera solicitada ante Tiendas Ripley significaba que podía responder por los hechos que ocurrieran en el marco de la relación de consumo, de modo que en contraposición de lo fundamentado por el Banco, no podía declararse improcedente la denuncia debido a que este sí contaba con legitimidad para obrar pasiva y correspondía analizar su responsabilidad sobre el fondo.
- **Respecto a la responsabilidad del Banco en el presunto acto discriminatorio:** De acuerdo al análisis realizado por la Sala y manteniendo la postura de la Comisión, a pesar de que el Banco calificaba como proveedor al mantener una relación de consumo con la denunciante, respecto a la tarjeta de crédito que este le otorgó, no era quién debía responder por los hechos denunciados ya que se trata de una presunta conducta infractora que no nace ni se condice con el propio servicio financiero por el cual comparte responsabilidad con Tiendas Ripley.

De modo que, al verificarse que la recurrida se encontraba debidamente motivada, la Sala concluyó que al tratarse de una infracción relacionada a actos discriminatorios y no a la falta de idoneidad en el propio servicio financiero, en base al principio de casualidad este no sería responsable de los hechos denunciados porque no tuvo participación en el acto de discriminación objeto de la controversia.

- **Respecto a la responsabilidad de Tiendas Ripley en el presunto acto discriminatorio:** La Sala, en contraposición con lo resuelto por la Comisión, señala que no se advierte que Tiendas Ripley haya incurrido en un actos discriminatorio contra la parte denunciante, al momento que solicitó la disposición de efectivo, en la medida que demostró que actuó en cumplimiento de la normativa sectorial y sus protocolos internos que le exigían realizar una exhaustiva identificación del cliente, incluyendo el cotejo de la fotografía en el DNI.

Además, de los actuados no se desprende que el personal de Tiendas Ripley haya conocido desde un principio que la parte denunciante era una persona transgénero y que este haya sido el motivo para impedirle la ejecución de la operación financiera solicitada, sino que al no contar con la medidas de seguridad necesarias para identificarla, solicitaban al cliente, como mecanismo de protección, dirigirse al Banco a fin de no ver frustrada su solicitud y que bajo mejores medidas de seguridad, como la obtención de su huella digital, lleve a cabo su transacción.

Finalmente, la Sala señala que si bien pueden existir expectativas por parte de los clientes de que el local cuente con ciertas medidas de seguridad para validar su identidad, dicha situación no puede llegar a obligar a los proveedores a contar con medidas que no se desprenden de la ley.

3.2.3. Postura respecto a la resolución de segunda instancia

Como podemos apreciar, la Sala a fin de evaluar y determinar la responsabilidad de los denunciados desarrolló varios puntos interesantes, entre ellos un análisis adecuado respecto a la normativa sectorial que rige el uso de tarjetas de crédito en el sistema financiero y además hace una escueta mención a la posibilidad de una presunta falta de idoneidad en el servicio ofrecido por Tiendas Ripley, en la medida que, no pudo validar la identidad de la parte denunciante por no contar con los mecanismos idóneos.

En principio, considero acertado el análisis realizado por la Sala respecto a la responsabilidad del Banco, dado que, no se limitó en señalar que este no sería responsable en aplicación del principio de causalidad regulado en el numeral 8 del artículo 230 de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, Ley del Procedimiento Administrativo General), sino más bien precisó que al tratarse de una denuncia por presuntos actos discriminatorios y no a una infracción al deber de idoneidad (supuesto en el cual el Banco podría ser responsable), este no debía responder por hechos que se encuentran al margen del servicio financiero brindado y por los cuales no comparten responsabilidad con Tiendas Ripley.

En esa línea, de los fundamentos expuestos por la Sala se desprende que las entidades financieras y sus afiliados podrán compartir responsabilidad respecto a denuncias por falta de idoneidad en el servicio.

Al respecto, resulta oportuno mencionar que, en la tercera cláusula del contrato de tarjeta de crédito de Banco Ripley, se estipula que: “El cliente reconoce que la responsabilidad de identificar adecuadamente al usuario de la tarjeta es del establecimiento afiliado y no del Banco. Por su parte, el Banco adoptará las medidas de seguridad apropiadas para que los Establecimientos Afiliados y operadores de la tarjeta cuenten con procedimientos de

aceptación de las operaciones, incluyendo el procedimiento de verificación de identidad del cliente”.¹²

Bajo ese razonamiento, en el supuesto que la parte denunciante hubiera denunciado una infracción al deber de idoneidad por parte del Banco y Tiendas, en la medida que no se verificó idóneamente su identidad, dichos proveedores podrían haber compartido responsabilidad, sin embargo, al tratarse de una denuncia por presuntos actos discriminatorios el Banco no se encuentra obligado a responder por dichos hechos.

Por otro lado, concuerdo con el análisis de la Sala al señalar que no se logró acreditar que Tiendas Ripley haya cometido actos discriminatorios contra la parte denunciante basándose en su condición de transgénero, sino en cuestiones razonables y objetivas. Sin embargo, como se ha mencionado con anterioridad, la tipificación de la presunta infracción con la que se admitió a trámite la denuncia no fue la correcta, en la medida que, la Comisión debió analizar si Tiendas Ripley como afiliado del Banco vulneraba el deber de idoneidad al no contar con los mecanismos necesarios para validar la identidad de la parte denunciante en sus instalaciones y no presuntos actos de discriminación.

Al respecto, el artículo 10 de la Ley del Procedimiento Administrativo General¹³, establecía como causales de nulidad del acto administrativo, la omisión o defecto de sus requisitos de validez, entre los cuales se encuentra el procedimiento regular que debe preceder la emisión del acto. Asimismo, el artículo 234 del mismo cuerpo normativo establecía que para el ejercicio de la potestad sancionadora, la resolución que da inicio al procedimiento administrativo sancionador debía contener: (i) los hechos que se le imputan al administrado a título de cargo; (ii) la calificación de las infracciones que tales

¹²Recuperado de: <https://www.facilidadesbancoripley.com.pe/pdf/Contrato-Tarjeta-de-Credito.pdf>

¹³ Se utilizará la numeración del articulado vigente en el momento que se resolvió el caso en concreto, debido a que el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, se aprobó con posterioridad.

hechos pueden constituir; (iii) la expresión de las sanciones que, en su caso, se le pudiera imponer al administrado; y, (iv) la autoridad competente para imponer la sanción y la norma que le otorga dicha competencia.

Es así como, la formulación de cargos es un trámite esencial del procedimiento sancionador, de modo que, permite a la entidad administrativa determinar los puntos controvertidos que serán materia de análisis en el procedimiento y al administrado informarse de los hechos imputados calificados como ilícitos.¹⁴

En ese sentido, la Comisión en cumplimiento del artículo 75, numeral 3 de la Ley del Procedimiento Administrativo General, debió encausar de oficio el procedimiento al advertir que la parte denunciante cometió un error al denunciar presuntos actos de discriminación, cuando del análisis de los hechos materia de denuncia se advierte que debió analizarse una presunta trasgresión al deber de idoneidad. Además, el artículo 156 del mismo cuerpo legal establece que la tipificación corresponde a la autoridad que tiene competencia de la denuncia.

En ese orden de ideas, a pesar de que la Sala indicó que la parte denunciante tenía expedito su derecho a denunciar una presunta infracción al deber de idoneidad, considero que el Colegiado debió declarar la nulidad de la resolución que admitió a trámite la denuncia, dado que la tipificación efectuada por la Comisión no corresponde a la conducta denunciada. Asimismo, debió ordenar a la Comisión que subsane el vicio detectado, admita a trámite la denuncia por los hechos antes expuestos y emita un nuevo pronunciamiento.

¹⁴ Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (2013), Resolución N° 1441-2013/SPC, F.J. 7.

4. CONCLUSIONES

Tanto en primera como en segunda instancia se analizaron los hechos en el marco de presuntos actos de discriminación en el consumo contra la parte denunciante, sin tomar en cuenta que es de particular relevancia distinguir al momento de imputar cargos, entre denuncias por actos discriminatorios prohibidos por el artículo 38 del CPDC de denuncias por infracción del deber de idoneidad establecido en el artículo 19 de la norma aludida.

En consecuencia, la Comisión debió analizar los hechos denunciados como una presunta infracción al deber de idoneidad del servicio ofrecido, materializada en la negativa de otorgar la disposición de efectivo por no contar con los mecanismos necesarios para validar la identidad de la parte denunciante en las instalaciones de Tiendas Ripley.

Finalmente, a pesar de que la Sala precisó que la parte denunciante tenía expedito su derecho a denunciar la presunta infracción al deber de idoneidad, considero que en base al Principio Pro-Consumidor debió declarar la nulidad de lo resuelto por la primera instancia, a fin de lograr protección efectiva de los derechos como consumidor de la parte denunciante, a través de un nuevo pronunciamiento.

5. BIBLIOGRAFIA

C. C. (30 de diciembre de 1993). Constitución Política del Perú de 1993.

Área de Estudios Económicos del Indecopi. “Documento de trabajo 3-1998. El derecho a no ser discriminado en el consumo”. 24 de noviembre de 1998. Recuperado de www.bvindecopi.gob.pe/doctra/1998/d98003.pdf

Fernández Sessarego, Carlos. “La clonación de seres humanos: un imposible ontológico”. Legal Express, año 03, número 25, 2003. Lima.

Eguiguren Praeli, Francisco. “Principio de igualdad y derecho a la no discriminación”. Ius et Veritas, año VIII, número 15, 1997. Lima.

Gutiérrez Camacho, Walter y Juan Manuel Sosa Sacio. “Comentario al artículo 1” y “Comentario al artículo 2, inciso 2: Igualdad ante la ley”. En La Constitución comentada. Tomo I. Lima: Gaceta Jurídica, 2013.

Álvarez Conde, Enrique. Curso de Derecho Constitucional. Vol 1. Madrid, Tecno, 4.º edición, 2013.

Rodríguez Piñero, Miguel y Fernández López, María. Igualdad y discriminación. Madrid: Tecnos, 1986.

Zegarra Aliaga, María Haydeé. “Discriminación en el acceso al empleo. Críticas y comentarios a la normativa vigente”. En: Ius et Veritas, N° 17, Lima, noviembre de 1998.

Tribunal Constitucional (2005). Exp. 048-2004-PI/TC.

Tribunal Constitucional (2005). Exp. 045-2004-PI/TC.

SIVERINO BAVIO, P. La transexualidad y el derecho a la identidad personal. Actualidad Jurídica N° 123. Gaceta Jurídica. Lima, 2004.

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (2014), Exp. N° 3360-2010/CPC.

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual. (2014). Resolución N.º 3002-2013/SPC-INDECOPI.

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual. (2014). Resolución N.º 3122-2015/SPC-INDECOPI.

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual. (2013). Resolución N° 1441-2013/SPC.

6. ANEXOS

Los anexos que se adjuntan al presente informe, de acuerdo con la naturaleza del expediente son los siguientes:

- 6.1. Copia simple de la denuncia y anexos
- 6.2. Copia simple de la contestación de la denuncia y sus respectivos anexos.
- 6.3. Copia simple de la ficha de asistencia al informe oral.
- 6.4. Copia simple de la Resolución de primera instancia.
- 6.5. Copia simple de la Resolución de segunda instancia.



ADVERTENCIA: Deberá adjuntarse al presente documento un escrito señalando de manera clara, ordenada y detallada los hechos de la denuncia. El presente documento no constituye un formato de denuncia.

DATOS GENERALES DE LA DENUNCIA INFORMATIVA

1. **DATOS DEL INTERESADO / DENUNCIANTE¹:** (si fuera más de uno, solicitar y llenar el Anexo I y marcar recuadro con una "X"):

Nombre completo si es persona natural o nombre exacto de la razón social si es persona jurídica
CARLOS AGUSTIN AMANDA RUMERO

DNI ó Número de RUC: 43213559
Teléfonos: 957 000 743

Domicilio donde hacer llegar las notificaciones (incluir referencias de la ubicación del domicilio)
CALLE LA CALERA Nº 274, TORRE 3, DEPARTAMENTO 507, SURCO LLO.

2. **DATOS DEL PROVEEDOR DENUNCIADO:** (si fuera más de uno, solicitar y llenar el Anexo I y marcar recuadro con una "X"):

Nombre completo si es persona natural o nombre exacto de la razón social vigente si es una persona jurídica
BANCO RIPLEY PERU S.A.

Nombres completos y número de DNI del representante legal

Domicilio cierto donde hacer llegar las notificaciones (Indicar el domicilio actual, bajo apercibimiento que la denuncia sea declarada inadmisibles) así como referencias del domicilio.
AVENIDA PASEO DE LA REPUBLICA Nº 3118, PISO 11.

Dirección de correo electrónico
Teléfonos

5. RELACIÓN DE DOCUMENTOS QUE SE ADJUNTAN OBLIGATORIAMENTE PARA TODAS LAS DENUNCIAS

Escrito de denuncia	X	Comprobante de pago de la tasa (1)	X
Formato de solicitud de medidas correctivas y de costas y costos (F-CPC-03), así como el formato de postulación de procedimiento	X	Si el interesado es Persona Jurídica: Poderes del representante, documentos que acrediten su existencia y R.U.C.	
Si el interesado es una Asociación: Copia simple de la escritura pública de su estatuto, Declaración jurada de encontrarse inscrita en el INDECOPI y si la denuncia es por un interés individual, los documentos que acrediten que el/los representado/s es/son miembro/s de ella.		COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR 27 AGO 2014 Pbr. Juan José Príncipe Diestra	

RECIBIDO

¹ La denominación "Interesado" será aplicable en los casos en que las presuntas infracciones cometidas por el proveedor hayan sido efectuadas a partir de la entrada en vigencia del Código de Protección y Defensa del Consumidor (2 de octubre de 2010). Asimismo, la denominación "Denunciante" será aplicable en aquellos casos de presuntas infracciones cometidas antes de la entrada en vigencia del referido código.

² El pago de tasa se realiza en las cajas del Indecopi o se puede realizar el depósito de la tasa en los siguientes bancos:
Banco de Crédito : 193-1161125-0-34
Banco Scotiabank : 000-0186511
Banco de la Nación : 000-282545

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI
CERTIFICA: Que la presente copia es exactamente igual al documento que obra en el expediente original que he tenido a la vista y confrontada.

03 OCT 2014
JUAN JOSÉ PRINCIPE DIESTRA
Certificación de copias
Archivo Ejecutivo 2
Sede Central - INDECOPI

Declaro bajo juramento que los datos consignados en este documento y que los documentos adjuntos son verdaderos.

Ciudad LIMA, fecha 22 de AGOSTO de 2014.

Amperio

Firma y número de Documento Nacional de Identidad
del interesado / denunciante o del representante

DNI 43813555

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOP
CERTIFICA: Que la presente copia es exactamente igual
al documento que obra en el expediente original que ha
tenido a la vista y confrontado

03 OCT. 2018

Juan José Kincaj
JUAN JOSÉ KINCAJ BUSTRA
Certificación de Copias
Archivo Central del INDECOP

(EN CASO HUBIERA MAS DE UN INTERESADO O DENUNCIADO, ADJUNTAR ESTA HOJA)

ANEXO 1

DATOS DEL INTERESADO 2

Nombre completo si es persona natural o nombre exacto de la razón social si es persona jurídica

DNI ó Número de RUC

Teléfonos

Domicilio donde hacer llegar las notificaciones

DATOS DEL INTERESADO 3

Nombre completo si es persona natural o nombre exacto de la razón social si es persona jurídica

DNI ó Número de RUC

Teléfonos

Domicilio donde hacer llegar las notificaciones

DATOS DEL INTERESADO 4

Nombre completo si es persona natural o nombre exacto de la razón social si es persona jurídica

DNI ó Número de RUC

Teléfonos

Domicilio donde hacer llegar las notificaciones

DATOS DEL PROVEEDOR DENUNCIADO 2

Nombre completo si es persona natural o nombre exacto de la razón social vigente si es una persona jurídica

TIENDAS POR DEPARTAMENTO RIPLEY S.A.

Domicilio cierto donde hacer llegar las notificaciones (Indicar el domicilio actual, bajo apercibimiento que la denuncia sea declarada inadmisibles) así como referencias del domicilio (opcional). Se recomienda verificarlo previamente.

CALLE LAS BEGONIAS N° 545 (PISO 10 DE TIENDAS RIPLEY) SAN ISIDRO

Dirección de correo electrónico

Teléfonos

DATOS DEL PROVEEDOR DENUNCIADO 3

Nombre completo si es persona natural o nombre exacto de la razón social vigente si es una persona jurídica

Domicilio cierto donde hacer llegar las notificaciones (Indicar el domicilio actual, bajo apercibimiento que la denuncia sea declarada inadmisibles), así como referencias del domicilio (opcional). Se recomienda verificarlo previamente.

Dirección de correo electrónico

Teléfonos

DATOS DEL PROVEEDOR DENUNCIADO 4

Nombre completo si es persona natural o nombre exacto de la razón social vigente si es una persona jurídica

Domicilio cierto donde hacer llegar las notificaciones (Indicar el domicilio actual, bajo apercibimiento que la denuncia sea declarada inadmisibles), así como referencias del domicilio (opcional). Se recomienda verificarlo previamente.

Dirección de correo electrónico

Teléfonos

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI

CERTIFICA: Que la presente copia es exactamente igual al documento que obra en el expediente original que he tenido a la vista y confrontada

03 OCT. 2010

JUAN JOSÉ PRINDEPE DIESTRA
Certificador de copias
Archivo Ejecutivo del INDECOPI

SOLICITUD DE MEDIDAS CORRECTIVAS REPARADORAS Y
COMPLEMENTARIAS Y COSTAS Y COSTOS

00004

MODELO A

EMPLEAR EN CASOS DE PRESUNTAS INFRACCIONES COMETIDAS A PARTIR DE LA
ENTRADA EN VIGENCIA DEL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR
(2 DE OCTUBRE DE 2010)

1. ¿Desea usted solicitar medidas correctivas¹ reparadoras²?

SÍ

NO

Si su respuesta fue Sí ¿qué medidas correctivas solicita? (Deberán presentarse los documentos que acrediten las consecuencias patrimoniales derivadas de la infracción cometida por el proveedor)

¹ LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 114.- Medidas correctivas

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

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

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

² LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 115.- Medidas correctivas reparadoras

115.1 Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior y pueden consistir en ordenar al proveedor infractor lo siguiente:

- a. Reparar productos.
- b. Cambiar productos por otros de idénticas o similares características, cuando la reparación no sea posible o no resulte razonable según las circunstancias.
- c. Entregar un producto de idénticas características o, cuando esto no resulte posible, de similares características, en los supuestos de pérdida o deterioro atribuible al proveedor y siempre que exista interés del consumidor.
- d. Cumplir con ejecutar la prestación u obligación asumida; y si esto no resulte posible o no sea razonable, otra de efectos equivalentes, incluyendo prestaciones dinerarias.
- e. Cumplir con ejecutar otras prestaciones u obligaciones legales o convencionales a su cargo.
- f. Devolver la contraprestación pagada por el consumidor, más los intereses legales correspondientes, cuando la reparación, reposición, o cumplimiento de la prestación u obligación, según sea el caso, no resulte posible o no sea razonable según las circunstancias.
- g. En los supuestos de pagos indebidos o en exceso, devolver estos montos, más los intereses correspondientes.
- h. Pagar los gastos incurridos por el consumidor para mitigar las consecuencias de la infracción administrativa.
- i. Otras medidas reparadoras análogas de efectos equivalentes a las anteriores.

115.2 Las medidas correctivas reparadoras no pueden ser solicitadas de manera acumulativa conjunta, pudiendo plantearse de manera alternativa o subsidiaria, con excepción de la medida correctiva señalada en el literal h) que puede solicitarse conjuntamente con otra medida correctiva. Cuando los órganos competentes del Indecopi se pronuncian respecto de una medida correctiva reparadora, aplican el principio de congruencia procesal.

115.3 Las medidas correctivas reparadoras pueden solicitarse en cualquier momento hasta antes de la notificación de cargo al proveedor, sin perjuicio de la facultad de secretaría técnica de la comisión de requerir al consumidor que precise la medida correctiva materia de solicitud. El consumidor puede variar su solicitud de medida correctiva hasta antes de la decisión de primera instancia, en cuyo caso se confiere traslado al proveedor para que formule su descargo.

115.4 Corresponde al consumidor que solicita el dictado de la medida correctiva reparadora probar las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas causadas por la comisión de la infracción administrativa.

115.5 Los bienes o montos objeto de medidas correctivas reparadoras son entregados por el proveedor directamente al consumidor que los reclama, salvo mandato distinto contenido en la resolución. Aquellos bienes o montos materia de una medida correctiva reparadora, que por algún motivo se encuentran en posesión del Indecopi y deban ser entregados a los consumidores beneficiados, son puestos a disposición de estos.

115.6 El extremo de la resolución final que ordena el cumplimiento de una medida correctiva reparadora a favor del consumidor constituye título ejecutivo conforme con lo dispuesto en el artículo 688 del Código Procesal Civil, una vez que quedan consentidas o causan estado en la vía administrativa. La legitimidad hará obrar en los procesos civiles de ejecución corresponde a los consumidores beneficiados con la medida correctiva reparadora.

115.7 Las medidas correctivas reparadoras como mandatos dirigidos a resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas originadas por la infracción buscan corregir la conducta infractora y no tienen naturaleza indemnizatoria; son dictadas sin perjuicio de la indemnización por los daños y perjuicios que el consumidor puede solicitar en la vía judicial o arbitral correspondiente. No obstante se descuenta de la indemnización patrimonial aquella satisfacción patrimonial deducible que el consumidor haya recibido a consecuencia del dictado de una medida correctiva reparadora en sede administrativa.

F-CPC/03/2A

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI
CERTIFICA:

Que la presente copia es exactamente igual
al documento que obra en el expediente original que he
tenido a la vista y confrontada

03 OCT 2018

JUAN JOSE PRINCIPE DIESTRA
Certificación de copias
Archivo Central - INDECOPI

SOLICITUD DE MEDIDAS CORRECTIVAS REPARADORAS Y
COMPLEMENTARIAS Y COSTAS Y COSTOS

00005

Solicita de manera acumulativa la medida correctiva consignada en el literal h)?

2. ¿Desea usted solicitar medidas correctivas complementarias³?

SÍ



NO



Si su respuesta fue Sí ¿qué medidas correctivas solicita?

- 1) QUE SE OFREZCAN DISCULPAS PÚBLICAS Y PERSONALES POR ESCRITO A LA DENUNCIANTE POR LO OCURRIDO.
- 2) QUE CAPACITE A SU PERSONAL EN EL TRATO A LOS USUARIOS/CONSUMIDORES DE IDENTIDAD DE GÉNERO DIVERSA (TRANSGÉNERO, TRANSEXUALES).
- 3) QUE PUBLIQUEN EN EL LOCAL, REDES SOCIALES Y PÁGINA WEB QUE NO DISCRIMINA POR IDENTIDAD DE GÉNERO NI ORIENTACIÓN SEXUAL.

3. ¿Desea usted solicitar costas y costos⁴?

SÍ



NO



Ampudia
Firma del Interesado

³ LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR
Artículo 116.- Medidas correctivas complementarias
Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro y pueden ser, entre otras, las siguientes:

- a. Que el proveedor cumpla con atender la solicitud de información requerida por el consumidor, siempre que dicho requerimiento guarde relación con el producto adquirido o servicio contratado.
- b. Declarar inexigibles las cláusulas que han sido identificadas como abusivas en el procedimiento.
- c. El decomiso y destrucción de la mercadería, envases, envolturas o etiquetas.
- d. En caso de infracciones muy graves y de reincidencia o reiterancia:
 - (i) Solicitar a la autoridad correspondiente la clausura temporal del establecimiento industrial, comercial o de servicios por un plazo máximo de seis (6) meses.
 - (ii) Solicitar a la autoridad competente la inhabilitación, temporal o permanente, del proveedor en función de los alcances de la infracción sancionada.
- e. Publicación de avisos rectificatorios o informativos en la forma que determine el Indecopi, tomando en consideración los medios que resulten idóneos para revertir los efectos que el acto objeto de sanción ha ocasionado.
- f. Cualquier otra medida correctiva que tenga el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.

El Indecopi está facultado para solicitar a la autoridad municipal y policial el apoyo respectivo para la ejecución de las medidas correctivas complementarias correspondientes.

⁴ Costas.- El pago efectuado por concepto de presentar la denuncia y demás gastos realizados en el procedimiento, tales como pericias e inspecciones.
Costos.- Pago de los honorarios profesionales del abogado.
En ambos supuestos, el consumidor deberá acreditar con documento indubitable haber incurrido en dichos gastos.

LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR
Artículo 118°.- Multas coercitivas por incumplimiento del pago de costas y costos
Si el obligado a cumplir la orden de pago de costas y costos no lo hace, se le impone una multa no menor de una (1) Unidad Impositiva Tributaria (UIT).
En caso de persistir el incumplimiento de lo ordenado, el Indecopi puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de cincuenta (50) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencidos los cuales se ordena su cobranza coactiva.

F-CPC-03/2A

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI

CERTIFICA: Que la presente copia es exactamente igual al documento que obra en el expediente original que ha tenido a la vista y confrontada.

03 JUL 2016
[Firma]

JUAN JOSÉ PRINCIPE DIESTRA
Certificación de copias
Archivo Ejecutivo INDECOPI

SEÑOR PRESIDENTE DE LA COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

CARLOS AGUSTÍN AMPUDIA ROMERO, identificado con DNI N° 43813555 y con domicilio real en Mz. C, lote 15, Programa de Vivienda El Rosal de San Diego, San Martín de Porres; señalo domicilio procesal en Calle La Calera N° 214, Torre 3, Dpto. 501, Surquillo, Lima 34 y correo electrónico para los efectos de este procedimiento, <yolanda_tito@yahoo.it>; ante Ud. con el debido respeto me presento y digo:

Que, por mi propio derecho, formulo denuncia contra el BANCO RIPLEY PERÚ S.A., identificado con RUC N° 20259702411, con domicilio en AV. PASEO DE LA REPUBLICA NRO. 3118 (piso 11), San Isidro; y, contra TIENDAS POR DEPARTAMENTO RIPLEY S.A., identificado con RUC N° 20337564373, con domicilio en calle Las Begonias N° 545 (piso 10 de Tiendas Ripley), San Isidro, por DISCRIMINACIÓN POR IDENTIDAD DE GÉNERO y con ello la infracción de mis derechos y de los principios contemplados en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, razones que a continuación expongo:

I. FUNDAMENTOS DE HECHO:

1. El día 13 de junio de 2014, acudí a la tienda Ripley del Centro Comercial Primavera Park Plaza, Av. Aviación y Angamos Este s/n, San Borja, a solicitar una disposición de efectivo con mi Tarjeta de Crédito Ripley en una de las cajas de la sección de deportes de la tienda.
2. La señorita que atendía en la Caja, me pidió mi DNI más el monto que quería retirar y, al ver mi DNI, cuestionó mi identidad por la fotografía.
3. Esto hizo que le explicara que soy una persona transgénero y, al parecer, su intención fue atenderme toda vez que me indicó que iría por un tampón para colocar mi huella digital y darme el dinero solicitado.
4. Mientras esperaba, llegó Georgeth Corona, quien se identificó como supervisora, y me pidió explicaciones sobre lo que había pasado. Yo le expliqué lo narrado anteriormente y que estaba a la espera de la señorita de caja.
5. La supervisora en lugar de ayudar o colaborar para darme una solución, me dijo que la señorita cajera no me puede atender porque ella no estaba

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI
CERTIFICA: ¹ Que la presente copia es exactamente igual al documento que obra en el expediente original que he tenido a la vista y confrontada.

03 OCT 2018

JUAN JOSÉ PRÍNCIPE DIESTRA
Certificación de copias
Archivo Ejecutivo del INDECOPI

Ampudia

Yolanda S. Tito Puca
A.C.T.A.D.A
C.A.L. 15749

para esos casos, y me indica que debo ir al propio Banco Ripley para hacer mi transacción.

- 6. Ante esto, le volví a explicar que yo soy una persona transgénero y me pidió que le muestre mi DNI. Ella vio la fotografía y me dijo que cuando me veía, veía a "una señorita", mientras que mi DNI tiene la foto de un varón. Por lo que me increpó, de malas maneras, que para hacer una transacción debía venir vestido como la foto de mi DNI. Diciéndome además que si soy hombre debería venir vestido como hombre.
- 7. Esto motivó que le responda que era su obligación validar mi identidad más que venir "vestido como en la foto de mi DNI". Le dije que lo que hacía era tratarme de manera discriminatoria y que incurría en transfobia.
- 8. Así pasaba más tiempo sin que yo pueda concretar mi transacción y las vociferaciones de la supervisora Coronado hacían muy notorio que algo "malo" ocurría, haciendo que los clientes tomaran excesiva atención de mi presencia en la tienda, como si yo quisiera hacer algo malo. Así, vino un joven de la tienda Ripley, quien le pidió a la supervisora que le contara que estaba ocurriendo. Él me dijo que mejor me acerque al Banco Ripley para hacer la disposición de efectivo.
- 9. Este maltrato motivo que solicite el Libro de Reclamaciones. La persona encargada me preguntó dónde habían ocurrido los hechos, si en el Banco o en la Tienda, yo le respondí que en la caja de sección deportes de la tienda. Fui atendido por Paul Junior Leiva Vilca, quien llenó el Requerimiento N° RE23-00006049-14 (ANEXO 1-B). Allí se consignó los hechos ocurridos.
- 10. Con fecha 14 de junio de 2014, recibí el correo electrónico de "pro-venta@ripley.com.pe", en la que si bien se denota que aceptan la veracidad de los hechos denunciados, es a través de una respuesta "cliché" enviada ante cualquier tipo de caso, que me señalan que estaremos tomando las medidas necesarias del caso para evitar que este tipo de situaciones se vuelvan a presentar (ANEXO 1-C). Como se puede apreciar, no se me explica de qué manera se va a validar mi identidad en situaciones posteriores cuando requiera hacer una transacción o cualquier otro servicio. Incluso cuando compro en la Tienda Ripley a veces cuestionan mi identidad pues, como se sabe, es obligatorio presentar el DNI junto con la tarjeta de crédito.

II. FUNDAMENTOS DE DERECHO

Consideramos que nuestra denuncia debe ser declarada fundada en atención a lo siguiente:

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI
CERTIFICA: Que la presente copia es exactamente igual al documento que obra en el expediente 2 original que he tenido a la vista y confrontada

03 OCT. 2018

Juan José Príncipe Diestra
JUAN JOSÉ PRINCÍPE DIESTRA
Certificación de copias
Archivo Ejecutivo Central
INDECOPI

Amplificación

Yola de S. Tito Puca
A TOGADA
C.A.L. 45249

1. El Código de Protección y Defensa del Consumidor, aprobado por la Ley N° 29571, señala que los proveedores no pueden discriminar a los consumidores o usuarios por motivos de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole, sea que estos se encuentren dentro de o expuestos a una relación de consumo (artículo 38, inciso 1).

revisar artículo.

2. En concordancia con ello, la Sala Especializada en Protección al Consumidor ha señalado, en la Resolución N° 1197-2014/SPC-INDECOPI, recaída en los Expedientes N° 847-2012/CPC y N° 1073-2012/CPC (acumulados), y -siguiendo lo establecido por la Corte Interamericana de Derechos Humanos en el caso Atalla Riffo e hijas vs. Chile- que la frase "otra índole" incluye la orientación sexual y la identidad de género como motivos prohibidos para brindar un trato distinto a las personas.

✓ Sala Especializada en Protección al Consumidor
Resolución N° 1197-2014/SPC-INDECOPI
Expedientes N° 847-2012/CPC y N° 1073-2012/CPC

3. Finalmente, solicitamos tener en cuenta los argumentos de Derecho para proteger los derechos del consumidor contenidos en la Resolución N° 1507-2013/SPC-INDECOPI, recaída en el Expediente N° 0110-2012/CPC-INDECOPI-TAC. Allí, la Sala Especializada de Protección al Consumidor declaró que las normas de nuestro ordenamiento jurídico "establecen un deber de no discriminación para los proveedores y la prohibición de exclusión de las personas sin que medien causas objetivas y razonables. Una conducta es discriminatoria cuando no se aplican las mismas condiciones comerciales a consumidores que se encuentren en situación de igualdad y cuando la conducta infractora está motivada por la pertenencia del consumidor a un grupo humano determinado, lo cual se sustenta en prejuicios que afectan la dignidad de las personas" (vide punto 13 de la resolución).

2

3

Ampliar

Yolanda S. Tito Puga
A/C/ADA
C.I. 1.133.9

III. LA TRANSEXUALIDAD COMO CAUSA DE DISCRIMINACIÓN Y LA PROTECCIÓN SOLICITADA AL INDECOPI PARA ESTE TIPO DE CASOS

Además del caso evidente de discriminación imputada a las entidades denunciadas, resulta apremiante que el Indecopi se pronuncie respecto de cómo debe ser atendido un consumidor o usuario de tiendas Ripley (pues el mismo problema he tenido al momento de comprar con mi tarjeta de crédito) y como un cliente del sistema financiero al momento de identificarse.

Debe atenderse, Señor Presidente, que no puede negarse que la discordancia entre la apariencia femenina (mi identidad de género) y lo que predica mi documento de identidad (sexo masculino) me viene causando una gran de problemas para poder ejercer mis derechos y el ejercicio de mi derecho al libre desarrollo de la personalidad que tengo como cualquier consumidor y usuario. Valga considerar, además, que el derecho a la identidad tiene una indisoluble relación con el derecho a no ser discriminado (que es un derecho protegido expresamente por el Código del Consumidor).

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI
CERTIFICA: Que la presente copia es exactamente igual al documento que obra en el expediente original que he tenido a la vista y confrontado.

03 OCT 2018

JUAN JOSE PÁNCIPE DIESTRA
Certificación de copias
Archivo Ejecutivo del INDECOPI

Reso. para revisar.
1
2
3

La identidad personal es un derecho evidentemente afectado, pero indirectamente podrían ser diversos derechos como a la salud (si solicito un servicio médico) y, claro está, al libre desarrollo de la personalidad.

Así, los tratados internacionales de protección a los derechos humanos me amparan, como la Convención Americana de Derechos Humanos (artículo 5, derecho a la integridad personal), artículo 11 (protección de la honra y la dignidad), artículo 24 (igualdad ante la ley); Pacto de Derechos Civiles y Políticos (artículo 7, derecho a la integridad), artículo 17 (protección de la honra y la dignidad).

Lo ocurre en estos casos, Señor Presidente, es que para las empresas denunciadas no existo como soy yo, solo existiré si soy como ellos me dicen que sea, "que venga vestido como hombre", me dijeron. En ese sentido, solicito que el Indecopi me indique cómo debo proceder para pedir un préstamo en la caja de una tienda o para hacer una compra con mi tarjeta de crédito sin que yo tenga que negarme a mí misma y, claro está, cumpliendo los parámetros de seguridad pertinentes pero dentro del marco del respeto a mi dignidad humana.

Se trata entonces de armonizar el derecho a la identidad y la identificación, de manera que el Derecho dé una respuesta para este tipo de casos, pues considero no ser la única que padece este tipo de maltratos.

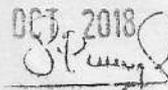
Finalmente, dejo constancia que mi pedido al Indecopi viene ligado a mi derecho a ser oído y a obtener una respuesta basada en Derecho, lo que exige que mi caso sea tomado en cuenta, debiéndose evaluar esta problemática más allá del caso concreto por la especial relevancia que aparece.

IV. COMPETENCIA DE LA COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR SEDE CENTRAL LIMA SUR

Solicitamos que nuestra denuncia sea tramitada ante la Comisión de Protección al Consumidor dado que:

1. Mediante Resolución de la Presidencia de Consejo Directivo N° 030-2010-INDECOPI/COD, publicada en el diario oficial *El Peruano* el 19 de marzo de 2010, se aprobó la directiva sobre funciones y competencia desconcentrada de las comisiones de protección al consumidor y de procedimientos concursales de Lima Norte.
2. En el apartado IV (Reglas aplicables), se estableció que la competencia por razón del territorio se determina en función de lo señalado en el anexo 1 de la Resolución N° 028-2010-INDECOPI/COD, y que, en los procedimientos promovidos a instancia de parte, será competente la sede que esta elija. Solo en caso no se señale una determinada sede, se aplicará lo dispuesto en el primer punto del citado apartado.
3. En consecuencia, solicitamos expresamente que nuestra denuncia sea conocida por la Comisión de Protección al Consumidor Sede Central Lima Sur.

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI
 CERTIFICA: ⁴ Que la presente copia es exactamente igual al documento que obra en el expediente original que he tenido a la vista y confrontada

03 OCT 2018


JUAN JOSÉ PRÍNCIPE DIESTRA
 Certificación de copias
 Archivo Ejecutivo 2
 Sede Central INDECOPI

Amparada

Yolanda S. Tito Pucá
 ABOGADA
 C.A.L. 45249

V. MEDIDAS CORRECTIVAS

Conforme al Código de Protección y Defensa del Consumidor, los consumidores, sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda, tienen derecho a solicitar al Indecopi, en calidad de mandatos, medidas correctivas. Siendo ello así, solicitamos que se ordene que la denunciada: (1) ofrezca disculpas públicas y personales por escrito a la parte denunciante por lo ocurrido, (2) capacite a su personal en el trato a los usuarios/consumidores con identidad de género diversa (transgénero y transexual); y, (3) que publique en su página web, redes sociales y en las instalaciones del centro comercial, avisos en los que se señale expresamente que no se discrimina por motivos de orientación sexual ni identidad de género, o ningún otro que implique una vulneración a los derechos de los consumidores y usuarios. Lo solicitado es sin perjuicio de la indemnización por daños y perjuicios a que hubiera lugar.

VI. MEDIOS PROBATORIOS Y ANEXOS

Ofrezco el mérito probatorio de los siguientes documentos:

ANEXO 1-A: Fotocopia simple y legible del DNI de la parte denunciante.

ANEXO 1-B: Fotocopia de la Hoja de Reclamación de fecha 13/06/2014. Número de Requerimiento RE23-00006049-14, donde se detalla mi reclamo pues no tienen un protocolo para validar la identidad de las personas transgénero, como es mi caso, sino que se limitan a decirme que "no están preparados para atenderme".

ANEXO 1-C: Impresión del correo electrónico de respuesta del Encargado de Plataforma de Servicios. Donde se limitan a cumplir con informarme que estarán tomando las medidas necesarias del caso para evitar que este tipo de situaciones se vuelvan a presentar.

ANEXO 1-D: Grabación de los hechos ocurridos y de la atención de la supervisora Georgeth Coronado, el día 13 de junio de 2014, la cual deberá ser solicitada por la Comisión a la entidad denunciada.

PRIMER OTROSÍ DIGO: Delegamos nuestra representación en la abogada que autoriza la presente denuncia, Yolanda Soledad Tito Puca, con registro del CAL N° 45249, concediéndole las facultades para actuar en todo el proceso, incluso para responder alegatos, apelar, la etapa de ejecución y el cobro de costas y costos. Legitimamos a la representante para su intervención en el proceso y realización de todos los actos del mismo. Para tales efectos, se reitera la dirección procesal y electrónica indicada en el introito de este escrito y declaramos estar instruidos en los alcances de tal representación.

SEGUNDO OTRO SÍ DIGO: Adjunto copias suficientes del presente escrito y sus anexos para la notificación al demandado.

El Ejecutivo 2 del Archivo Central de INDECOPI

CERTIFICA: Que la presente copia es exactamente igual al documento que obra en el expediente original que ha tenido a la vista y confrontada

03 08 2018

JUAN JOSE PRINCIPE DIESTRA
Certificación de copias
Archivo Ejecutivo 2

Ampliar

Yolanda S. Tito Puca
ABOGADA
C.F. L. 15249

POR LO EXPUESTO,

Solicito a la Comisión de Protección al Consumidor Sede Central Lima Sur, tener por presentada esta denuncia en los términos aquí esbozados y tramitarla conforme a Ley, declarándola fundada en su oportunidad por discriminación por identidad de género y demás argumentos que encuentren pertinentes; con expresa declaración de responsabilidad administrativa e imposición de sanción administrativa y medidas correctivas, sin perjuicio de las reparaciones de carácter civil a que hubiera lugar; con expresa condena de **COSTAS Y COSTOS** del procedimiento y la inscripción correspondiente en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi una vez que la resolución sea declarada firme.


Yolanda S. Tito Puca
A.Y.C.T.V.D.A.
C.A.L. 45249


CARLOS AGUSTÍN AMPUDIA ROMERO
DNI N° 43813555

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOP
CERTIFICA: Que la presente copia es exactamente igual al documento que obra en el expediente original que he tenido a la vista y confrontada

03 OCT. 2018


JUAN JOSE PRINCIPE DIESTRA
Certificación de copias
Archivo Ejecutivo del INDECOP



HOJA DE RECLAMACIÓN
TIPO ATENCIÓN

N° Requerimiento: RE23-00006049-14

Tiendas por Departamento Ripley SA - RUC 20337564373

Dirección Establecimiento: AV. AVIACION Y ANGAMOS ESTE NRO. SN C.H. LIMATAMBO
(C.G. PRIMAVERA PARK & PLAZA) LIMA LIMA SAN BORJA - Código 23

Fecha: 13/06/2014
Hora: 21:21
Sucursal: Primavera
Usuario: Leiva Vilca Paul Junior

Nombre del Cliente: CARLOS AGUSTIN AMPUDIA ROMERO
Dirección: Pasaje LOS MELONES MZ. K1 LOTE 15
Doc. Identidad: DNI 43813555

Distrito: LOS OLIVOS Provincia: LIMA Departamento: LIMA

Teléfono Fijo: 957600743 Teléfono Celular: Cliente no indica e-mail: ampudia2909@gmail.com

Padre o Madre (Solo en caso de menor de edad):
Motivo: Queja Submotivo: Personal de tienda Estado: Generado

Cliente Indica:

La Srta. Georgeth Coronado tuvo una atención hacia mi persona, siendo transfóbica al decirme que la Srta. de Caja del área de Deportes No me podía atender por mi identidad de género, ya que debía venir vestida de hombre para realizar la transacción financiera. Diciendome que el personal de caja no estaba capacitado para atender mi caso, que solo me podía atender la ventanilla del Banco Ripley.

Pedido del Cliente:

La Srta. Georgeth Coronado tuvo una atención hacia mi persona, siendo transfóbica al decirme que la Srta. de Caja del área de Deportes No me podía atender por mi identidad de género, ya que debía venir vestida de hombre para realizar la transacción financiera. Diciendome que el personal de caja no estaba capacitado para atender mi caso, que solo me podía atender la ventanilla del Banco Ripley.

Monto Reclamado: 0

Documentación Pendiente de entrega:

Forma en que desea la Respuesta: E-mail Fecha máxima de respuesta: 13/07/2014

Políticas del Servicio:

Con la suscripción del presente documento EL CLIENTE recibe copia del mismo y declara haber sido debidamente informado sobre el procedimiento, plazo de atención y medio de respuesta de requerimientos de Tiendas Ripley. De conformidad y en cumplimiento del D.S. 011-2011 PCM y sus modificatorias, el plazo de atención del reclamo es de 30 días calendario desde su presentación, el cual podrá extenderse excepcionalmente de acuerdo a la complejidad del requerimiento.

De acuerdo al tipo de reclamo se le solicitará documentos que deberán ser presentados para proceder con la evaluación del caso, de no contar con toda la documentación tendrá un plazo de 72 horas para su regularización de lo contrario Ripley dará por concluido el caso.

Tiempo aproximado de respuesta: 30 días calendario.

RECLAMO: Disconformidad relacionada a los productos o servicios.
QUEJA: Descontento relacionada a la atención al público.

Importante: EL TIPO DE MONEDA EXPRESADO EN EL CAMPO "MONTO RECLAMADO" ES EN NUEVOS SOLES (S/.)

IMPORTANTE: Los datos consignados en el presente documento han sido proporcionados por el cliente, por lo tanto son veraces y de total conformidad del usuario.

Representante Post Venta

Cliente

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI
CERTIFICA: Que la presente copia es exactamente igual al documento que obra en el expediente original que he tenido a la vista y confrontada

03 OCT. 2014

JUAN JOSE PRINCIPE DIESTRA
Certificación de copias
Archivo Central del INDECOPI

RE23-00006049-14

pr-posventa@ripley.com.pe <pr-posventa@ripley.com.pe>
Para: ampudia2909@gmail.com

14 de junio de 2014, 12:37

San Borja 14 de Junio del 2014

Atención

AMPUDIA ROMERO CARLOS AGUSTINLos Olivos

Estimado Carlos:

Por medio de la presente nos dirigimos a Usted para saludarlo y dar respuesta al requerimiento N° **RE23-00006049-14** generado el 13 de Junio del 2014, en referencia al inconveniente que manifiesta haberle sucedido durante su visita en nuestra sucursal de Primavera.

Al respecto, creemos oportuno comunicarle que es parte de nuestro deber y compromiso velar por la calidad del servicio y seguridad que brindamos a nuestros clientes, es por ello, que cumplimos con informarle que estaremos tomando las medidas necesarias del caso, para evitar que este tipo de situaciones se vuelvan a presentar

Por lo expuesto, agradecemos su preocupación y aprecio demostrados al dedicar parte de su tiempo en hacernos conocer su sentir, ya que esto nos ayuda a identificar oportunidades para la mejora de nuestros servicios.

En caso tuviera alguna duda o consulta adicional sobre el particular, puede comunicarse con nosotros al 610-5100 anexos 3435 ó 3443.

CERTIFICA: Que la presente copia es exactamente igual al documento que obra en el expediente original que ha tenido a la vista y confrontada

03 OCT 2014

JUAN JOSE PRINCIPE DIESTRA
Certificación de copias
Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOP

00015

Atentamente,

Raúl Cuya Falcón

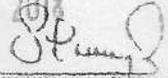
Encargado Plataforma de Servicios.

Ripley Primavera

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOP

CERTIFICA: Que la presente copia es exactamente igual al documento que obra en el expediente original que ha tenido a la vista y confrontada.

03 OCT. 2018



JUAN JOSÉ PRINCIPÉ DIESTRA
Certificación de copias
Archivo Ejecutivo INDECOP

Banco de la Nación

BANCO DE LA NACION
SERVICIO RECAUDACION

26/08/2014

COMPROBANTE DE PAGO
INDECOPI-ARANCEL

CODIGO : 301000735
DENUNCIA POR INFRACC. NORMAS PROTECC. CONSUM.
DOCUMENTO: DNI 43813555

CANT. DOC. : 0001
ARAN PROF : 5/ *****36.00
DETRACC. : 5/ *****0.00
TOTAL
A PAGAR : 5/ *****36.00

0560721 0000000 569000058 9120 0098 10:50:20
69EF574

00016

CLIENTE

8473302-4-J Verifique su dinero antes de retirarse de la ventanilla.
Banco de la Nación Banco de la Nación

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI

CERTIFICA: Que la presente copia es exactamente igual al documento que obra en el expediente original que he tenido a la vista y confrontada

03 OCT 2018

JUAN JOSE PRINCIPE DIESTRA
Certificación de copias
Archivo Ejecutivo INDECOPI

00042

EXPEDIENTE N° 755-2014/CC1

PRESENTA DESCARGOS

24 DIC 24 AM 10 54

A LA COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DEL INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL:

UNIDAD DE TRÁMITE DOCUMENTARIO

BANCO RIPLEY PERÚ S.A., identificado con R.U.C. 20259702411, con domicilio real y procedimental en Av. Paseo de la República 3118 - San Isidro, debidamente representado por Alexis Fary León Ludeña, identificado con DNI N° 42905188, según poderes que adjuntamos al presente escrito, en el procedimiento seguido por Carlos Agustín Ampudia Romero (en adelante el señor Ampudia Romero) atentamente decimos:

Que con fecha 17 de diciembre de 2014 hemos sido notificados con la Resolución N° 2 por medio de la cual se otorga un plazo adicional de cinco (05) días hábiles contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, para presentar sus descargos y la información requerida.

No encontrando arreglada a ley, la Resolución N° 2, en los extremos citados, y encontrándonos dentro del plazo de ley, presentamos los descargos correspondientes en los términos siguientes:

Indecop
Comisión de Protección al Consumidor
26 DIC 2014
RECIBIDO

I. ANTECEDENTES

1.1 Con fecha 26 de agosto de 2014, el señor Ampudia Romero interpuso denuncia contra Banco Ripley manifestando que dicha entidad no le habría permitido realizar una disposición de efectivo debido al acto de discriminación del que habría sido víctima puesto que el documento de identidad no se correspondía con su apariencia.

1.2 Mediante cédula de notificación de fecha 31 de octubre de 2014 notificada a Banco Ripley Perú S.A. (en adelante, Banco Ripley) con fecha 18 de noviembre de 2014, la Comisión de Protección al Consumidor (en adelante, la Comisión) corrió traslado de la Resolución N° 1, a través de la cual se admite a trámite la denuncia del señor Ampudia Romero por presunta infracción al literal d) del numeral 1.1 del artículo 19 y 389 del Código de Procedimiento Civil del INDECOPI tanto Banco Ripley:

CERTIFICA: Que la presente copia es exactamente igual al documento que obra en el expediente original que he tenido a la vista y contrastada

03 OCT 2018
JUAN JOSE PRINCIPLE DIESTRA
Certificación de copias
Archivo

- Se habría negado a concretar la disposición de efectivo solicitado por el denunciante, aduciendo que para efectuar dicha transacción debía presentarse con una identidad masculina al igual que la fotografía de su Documento Nacional de Identidad, situación que configuraría un acto de discriminación.

1.3 Mediante escrito de fecha 25 de noviembre de 2014, Banco Ripley y Tiendas Ripley se apersonaron al procedimiento dentro del plazo establecido en la Resolución N° 1, solicitando plazo adicional a fin de presentar los descargos correspondientes.

II. SOBRE LAS PRESUNTAS INFRACCIONES A LA NORMATIVA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

2.1 En el presente caso, la Comisión deberá tener en cuenta que el señor Ampudio Romero ha alegado que no se le habría permitido realizar una disposición de efectivo debido a su condición transgenero.

2.2 El artículo 1.1° literal d) del Código establece el derecho de los consumidores a un trato justo y equitativo en toda transacción comercial y a no ser discriminados por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión o de cualquier otra índole.

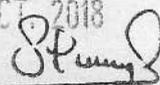
2.3 Por su parte, el artículo 38° de dicho cuerpo legal establece que los proveedores se encuentran prohibidos de establecer discriminación alguna respecto a los solicitantes de los productos y servicios que ofrecen y de realizar selección de clientela, excluir a personas o realizar otras prácticas similares, sin que medien causas de seguridad del establecimiento o tranquilidad de sus clientes u otras razones objetivas y justificadas.

2.4 El cumplimiento de estos deberes busca proteger el interés de los consumidores en que se les brinde servicios o se les proporcione productos sin exclusiones o selecciones de clientela, más allá de las condiciones que objetivamente resulten necesarias para el cabal cumplimiento de las prestaciones a cargo de los proveedores, lo que es particularmente relevante tratándose de establecimientos abiertos al público.

2.5 Respecto a la carga de la prueba, el artículo 38° del Código establece que el consumidor solo tendrá que acreditar con suficientes indicios que ha recibido un trato desigual, para que surja la obligación del proveedor de acreditar

de El Código establece que el INDECOPI
CERTIFICA
que esta copia es exactamente igual
al documento que obra en el expediente original que he
ido de ver.

03 OCT 2018



JUAN JOSE PRINCIPE DIESTRA
Certificación de copias
Archivo Ejecutivo

que su actuación respondió a las circunstancias objetivas y razonables y de ese modo se exonere de responsabilidad.

2.6 En el presente caso, el señor Ampudia Romero no ha presentado medio probatorio alguno que acredite ni si quiera indicios de que se haya realizado algún acto de discriminación por la sola condición de transgénero.

2.7 En casos similares, la Comisión ha tomado en cuenta que el consumidor debe probar mediante videos, conversaciones grabadas u otros medios que se realizó la gestión indebida o que existió una discriminación en la atención del proveedor.

2.8 De acuerdo a lo expuesto, la Comisión deberá tener en cuenta que de la revisión de los actuados en el procedimiento, se ha verificado que no existen elementos probatorios sobre los siguientes hechos:

(i) El señor Ampudia Romero tiene la condición de transgénero, es decir, aun cuando se percibe, siente y se desenvuelve en la sociedad como una persona del sexo femenino, tiene características biológicas del sexo masculino;

(ii) Banco Ripley le haya denegado la disposición en efectivo que afirma haber solicitado.

2.9 En ese sentido, de los medios probatorios presentados, no se encuentra acreditado que en la fecha indicada, en el establecimiento indicado, existió un acto de discriminación relacionado con la disposición de efectivo, por lo cual, deberá desestimarse la presunta infracción imputada.

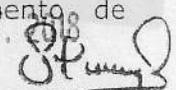
2.10 Esto es así puesto que la acreditación de los actos de discriminación imputados es el paso inicial para realizar la evaluación de este tipo de conductas, la cual en este caso no ha sido demostrada por el señor Ampudia Romero.

2.11 Es más se deberá tener en cuenta que a fin de realizar estas gestiones (disposiciones de efectivo), todos los funcionarios de **Banco Ripley** siguen el Manual del Cajero, así como el Reglamento de Procedimientos par Disposición de Efectivo.

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOP

Que la presente copia es exactamente igual al documento que obra en el expediente original que he tenido a la vista y confrontada

03 OCT. 2018



JUAN JOSE PRINCIPE DIESTRA
Certificación de copias
Archivo Central INDECOP

2.12 En dicho documento, se debe constar que el primer paso de este procedimiento consta en **SOLICITAR EL DOCUMENTO DE IDENTIDAD**

DEL CLIENTE Y LA TARJETA RIPLEY, A FIN DE CONSULTAR EL DISPONIBLE DE LA CUENTA Y VALIDAR LA IDENTIDAD DEL TITULAR.

2.13 Así se deberá verificar que en los sistemas de información de la RENIEC se verifica lo siguiente:

Resultado Consulta RENIEC por Número

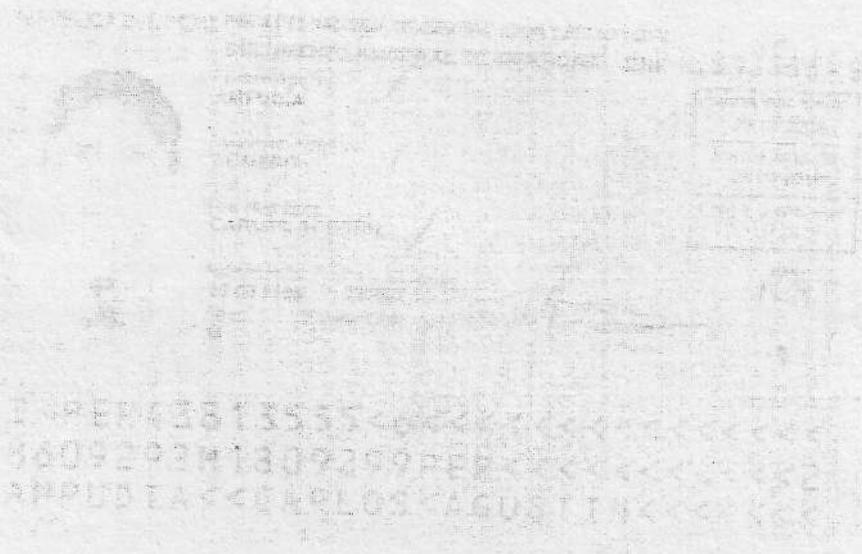
Número de Documento	4311526
Apellido y Nombre	MULLICA
Apellido Materno	ROMERO
Nombre	CARLOS ROBERTO
Fecha de Nacimiento	27/01/1989
Número de Documento	CARLOS RUGO
Apellido y Nombre	ESTELA VICTORIA



El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI CERTIFICA: Que la presente copia es exactamente igual al documento que obra en el expediente original que he tenido a la vista y confrontada

03 OCT 2018

JUAN JOSE PRINCIPE DIESTRA
Certificación de copias
Archivo Ejecutivo del INDECOPI



2.14 Ponemos en evidencia entonces, que el denunciante no ha presentado medios probatorios válidos que acrediten las supuestas acusaciones contra Banco Ripley. Así, deberá tenerse en consideración el inciso 2 del Artículo 162º de la LPAG que regula la carga de la prueba, que establece lo siguiente:

"Artículo 162.- Carga de la prueba

(...)

162.2 *Corresponde a los administrados aportar pruebas mediante la presentación de documentos e informes, proponer pericias, testimonios, inspecciones y demás diligencias permitidas, o aducir alegaciones (...)"*

2.15 Asimismo, el artículo 196º del Código Procesal Civil, el cual es aplicable supletoriamente al presente procedimiento, establece lo siguiente:

"Artículo 196.- Carga de la prueba

Salvo disposición legal diferente, la carga de probar corresponde a quien afirma hechos que configuran su pretensión, o a quien los contradice alegando nuevos hechos.

(...)"

2.16 En ese sentido, si y solo si, de los medios probatorios presentados por el señor Ampudia Romero se verificara que efectivamente se dio de acto de

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI
CERTIFICA: Que la presente copia es exactamente igual al documento que obra en el expediente original que he tenido a la vista y confrontada

03 OCT 2018

JUAN JOSE PRINCIPE DIESTRA
 Certificación de copias
 Archivo Central del INDECOPI

discriminación en contra del denunciante, corresponderá a Banco Ripley acreditar la justificación de tal medida.

2.17 Finalmente, debemos señalar que en el supuesto negado, en que Banco Ripley haya denegado una disposición en efectivo al señor Ampudia Romero, no existe medio probatorio alguno que acredite que se haya producido por un acto de discriminación, sino que la razón objetiva sería por una falta de correspondencia entre su apariencia y su documento de identidad; lo cual, haría imposible su identificación y dicho procedimiento es aplicable a todos los clientes que pretenden realizar una disposición en efectivo.

2.18 Por todo lo expuesto en el presente escrito, ha quedado demostrado que Banco Ripley no ha infringido lo dispuesto en la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, puesto que actuó conforme a los parámetro sobre la disposición de efectivo sin realizar acto de discriminación alguno.

POR TANTO:

Solicitamos a la Comisión se sirva tener presente lo expuesto y, en su oportunidad, declarar **INFUNDADA** el denuncia interpuesta por el señor Ampudia Romero, pues no existen pruebas que acrediten los hechos alegados.

PRIMER OTROSÍ DECIMOS: Nos reservamos el derecho de ampliar los argumentos contenidos en el presente escrito.

SEGUNDO OTROSÍ DECIMOS: Acompañamos copias del presente escrito para conocimiento de la otra parte.

TERCER OTROSÍ DECIMOS: Adjuntamos poderes de representación.

Lima, 23 de diciembre de 2014

JPJ/VAW/CMB

Banco Ripley Perú S.A.
.....
Alexis/León Ludaña
Apoderado

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI
CERTIFICA: Que la presente copia es exactamente igual al documento que obra en el expediente original que he tenido a la vista y confrontada

03 OCT 2018

Juan José Príncipe Diestra
.....
JUAN JOSÉ PRINCIPE DIESTRA
Certificación de copias
Ejecutivo 2
Archivo Central del INDECOPI

00050



ANOTACION DE INSCRIPCION

238331

ZONA REGISTRAL N° IX - SEDE LIMA
OFICINA REGISTRAL LIMA

TITULO N° : 2014-01100421
Fecha de Presentación : 03/11/2014

Se deja constancia que se ha registrado lo siguiente:

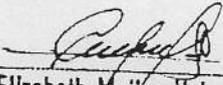
ACTO	PARTIDA N°	ASIENTO
DELEGACION DE PODER DE SOCIEDAD ANONIMA	02006820	C0173

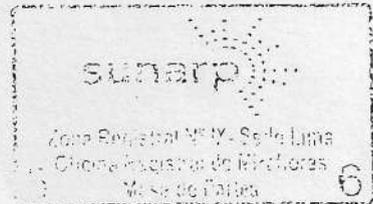
Se informa que han sido incorporados al Indice de Mandatarios la(s) siguiente(s) persona(s):

Partida N° 02006820 LEON LUDENA ALEXIS FARY (APODERADO)

Derechos pagados : S/.23.00 nuevos soles, derechos cobrados : S/.23.00 nuevos soles
y Derechos por devolver : S/.0.00 nuevos soles.

Recibo(s) Número(s) 00035868-52. LIMA, 07 de Noviembre de 2014.

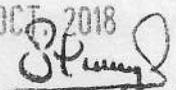

Ana Elizabeth Mujica Valencia
 Registrador Público
 Zona Registral N° IX - Sede Lima



El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI

CERTIFICA: Que la presente copia es exactamente igual al documento que obra en el expediente original que he tenido a la vista y confrontada

03 OCT 2018



JUAN JOSE PRINCIPE DIESTRA
Certificación de copias
Archivo Ejecutivo 2

00051



ZONA REGISTRAL N° IX. SEDE LIMA
 OFICINA REGISTRAL LIMA
 N° Partida: 02006820

**INSCRIPCION DE SOCIEDADES ANONIMAS
 BANCO RIPLEY PERU S.A.**

REGISTRO DE PERSONAS JURIDICAS
 RUBRO : NOMBRAMIENTO DE MANDATARIOS
 CO0173

DELEGACIÓN DE PODER:

POR **ESCRITURA PÚBLICA DEL 28.10.2014**, ANTE NOTARIO DE LIMA ALFREDO PAINO SCARPATI, COMPARECE LA SEÑORA LEONOR MARIA AVENDAÑO ARANA, EN REPRESENTACIÓN DE LA SOCIEDAD (C00156); PARA **DELEGAR PODER A FAVOR DEL SEÑOR ALEXIS FARY LEON LUDENA**, CON D.N.I. N° 42905188, LAS FACULTADES SIGUIENTES DE LA ESCALA DE PODERES DEL BANCO:

24. REPRESENTAR A LA SOCIEDAD ANTE TODA CLASE DE AUTORIDAD JUDICIAL, POLITICA, ADMINISTRATIVA, LABORAL, MUNICIPAL, ARBITRAL, POLICIAL O MILITAR, EN PROCESOS JUDICIALES Y/O ADMINISTRATIVOS EN LOS QUE SEA PARTE LA SOCIEDAD, CON LAS FACULTADES GENERALES Y LAS FACULTADES ESPECIALES CONTENIDAS EN LOS **ARTICULOS 74 Y 75 DEL CODIGO PROCESAL CIVIL** REQUERIDOS PARA DISPONER DE DERECHOS SUSTANTIVOS; INTERPONER, MODIFICAR Y/O AMPLIAR DEMANDAS, DENUNCIAS, RECURSOS, RECLAMACIONES Y QUEJAS; PRESTAR INSTRUCTIVA, PREVENTIVA, TESTIMONIALES, PRESENTAR RECONVENCIONES Y CONTRADICCIONES; DEDUCIR EXCEPCIONES Y/O DEFENSAS PREVIAS Y CONTESTARLAS; CONTESTAR DEMANDAS, DENUNCIAS Y RECONVENCIONES; ALLANARSE Y/O RECONOCER LA PRETENSION, DAR RECONOCIMIENTO PERSONAL; DAR TESTIMONIO COMO PARTE O TESTIGO; EXHIBIR, RECONOCER Y DESCONOCER DOCUMENTOS; OFRECER, ACTUAR Y SOLICITAR LA ACTUACION DE TODA CLASE DE MEDIOS PROBATORIOS, PERICIAS Y COTEJOS, ASI COMO OPONERSE, IMPUGNAR, OBSERVAR Y/O TACHAR LOS OFRECIDOS POR LA PARTE CONTRARIA, DOCUMENTOS Y TESTIGOS; INTERPONER TODA CLASE DE MEDIOS IMPUGNATORIOS Y RECURSOS DE REPOSICION, APELACION, CASACION Y NULIDADES TODAS LAS INSTANCIAS; SOLICITAR LA NULIDAD DE COSA JUZGADA FRAUDULENTE; SOLICITAR INSPECCIONES JUDICIALES; OPONERSE A LA DECLARACION DE PARTE, A LA EXHIBICION, PERICIAS E INSPECCIONES JUDICIALES; ASISTIR E INTERVENIR, COMO REPRESENTANTE LEGAL DE LA SOCIEDAD EN TODA CLASE DE AUDIENCIAS (YA SEAN CONCILIATORIAS O DE FIJACION DE PUNTOS CONTROVERTIDOS Y SANEAMIENTO PROBATORIO, DE PRUEBAS Y/O AUDIENCIAS UNICAS, ESPECIALES Y/O COMPLEMENTARIAS), INSPECCIONES, DILIGENCIAS, Y TODO TIPO DE ACTOS PROCESALES, SEAN ESTOS DE REMATE, ADMINISTRACION DE POSESION, LANZAMIENTO, EMBARGOS Y/O SANEAMIENTO PROCESAL; SOLICITAR EL DESGLOSE Y ENTREGA DE CERTIFICADOS DE DEPOSITOS JUDICIALES, EFECTUAR, RETIRAR Y COBRAR LOS MISMOS; NOMBRAR ADMINISTRADORES, DEPOSITARIOS O SINDICOS Y DELEGADOS EN VIRTUD DE UNA CARTA ROGATORIA ENCOMENDANDO ACCIONES A SER ADOPTADAS FUERA DE LA JURISDICCION DEL PROCESO; EFECTUAR IDENTIFICACIONES; RESPONDER A INTERROGATORIOS; SOLICITAR Y APLICAR TODA CLASE DE MEDIDAS

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI
 Pagina Numero 1

Resolución del Superintendente Nacional de los Registros Públicos N° 124-97-SUNARP, que la presente copia es exactamente igual al documento que obra en el expediente original que he tenido a la vista y confrontada.

03 OCT 2013

JUAN JOSE PRINCIPE DIESTRA
 Certificación de copias
 Archivo Ejecutivo del INDECOPI

**INSCRIPCION DE SOCIEDADES ANONIMAS
BANCO RIPLEY PERU S.A.**

PREVENTIVAS Y CAUTELARES, INCLUSIVE INNOVATIVAS Y DE NO INNOVAR Y CUALQUIER MEDIDA ANTICIPADA, DENTRO Y FUERA DEL PROCESO, AMPLIARLAS Y/O MODIFICARLAS Y/O SUSTITUIRLAS Y/O DESISTIRSE DE LAS MISMAS; OFRECER Y/O OTORGAR CONTRACAUTELA (INCLUSIVE CAUCION JURATORIA); NOMBRAR URBANOS DE AUXILIO JUDICIAL; PRESTAR DECLARACION DE PARTE O TESTIMONIAL. ASIMISMO, ESTARA FACULTADO PARA INTERVENIR EN PROCESOS CUALESQUIERA QUE AFECTEN LOS INTERESES DE LA SOCIEDAD, SEA COMO INTERVENCION COADYUVANTE, LITISCONSORCIAL, EXCLUYENTE PRINCIPAL, EXCLUYENTE DE PROPIEDAD DE DERECHO PREFERENTE, O COMO SUCESOR PROCESAL SOLICITAR LA INTERVENCION DE UN TERCERO PARA ASEGURAR UNA PRETENSION FUTURA O A MANERA DE DENUNCIA CIVIL O DE LLAMAMIENTO POSESORIO, ADICIONALMENTE PODRA SOLICITAR LA ACUMULACION Y DESACUMULACION DE PROCESOS; RETIRAR LAS ACCIONES LEGALES INTERPUESTAS Y DEMANDAS, ESTANDO FACULTADO PARA DESISTIRSE DEL PROCESO, DE LA PRETENSION Y/O CUALQUIER OTRO ACTO PROCESAL; SOLICITAR EL ABANDONO Y/O PRESCRIPCION DE LOS RECURSOS, LA PRETENSION Y/O LA ACCION Y/O DEL PROCESO; OFRECER Y/O COBRAR DIRECTAMENTE LO PAGADO O CONSIGNADO JUDICIALMENTE Y/O RETIRAR CONSIGNACIONES; EJECUTAR LAS SENTENCIAS Y COBRAR LAS COSTAS Y COSTOS PROCESALES; CONCILIAR JUDICIAL Y EXTRAJUDICIALMENTE; TRANSIGIR JUDICIAL Y EXTRAJUDICIALMENTE, SOMETER A ARBITRAJE LAS PRETENSIONES CONTROVERTIDAS EN EL PROCESO, HACER ABANDONO O RENUNCIA DE LA INSTANCIA, SOLICITAR LA ACLARACION, CORRECCION Y/O CONSULTA DE LAS RESOLUCIONES JUDICIALES: PRESENTAR PROPUESTAS EN REMATES JUDICIALES, SUBASTAS EXTRAJUDICIALES (PARA ADJUDICARSE AL INTERIOR DE LOS MISMOS, LOS BIENES MUEBLES O INMUEBLES MATERIA DE RESPECTIVO PROCESO); SER ADJUDICATARIO DE LA BUENA PRO Y TOMAR POSESION DE BIENES; SOLICITAR LA INHIBICION Y/O PLANTEAR LA REACUSACION DE JUECES, FISCALES, VOCALES Y/O MAGISTRADOS EN GENERO; Y PRACTICAR TODOS /ÍOS DEMAS ACTOS QUE FUESEN NECESARIOS PARA LA TRAMITACION DE LOS PROCESOS Y, EN GENERAL, REALIZAR CUALQUIER GESTION QUE SEA NECESARIA PARA DEFENDER LOS INTERESES DE LA SOCIEDAD EN PROCESOS JUDICIALES;

29. REPRESENTAR A LA SOCIEDAD ANTE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA (SUNAT), TRIBUNAL FISCAL, OFICINA DE NORMALIZACION PROVISIONAL (ONP), CENTROS DE CONCILIACION, AFP, PROINVERSION (ESPECIALMENTE PERO SIN LIMITARSE, PARA EL REGISTRO DE INVERSIONES EXTRANJERAS Y LA NEGOCIACION Y SUSCRIPCION DE CONVENIOS DE ESTABILIDAD JURIDICA, PUDIENDO PARA ELLO SUSCRIBIR MINUTAS, ESCRITURAS PUBLICAS Y DEMAS DOCUMENTOS, SEAN PUBLICOS O PRIVADOS, DIRECCION GENERAL DE SALUD AMBIENTAL (DIGESA), DIRECCION NACIONAL DE MEDICAMENTOS, INSUMOS Y DROGAS (DIGEMID), INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCION DE LA PROPIEDAD INDUSTRIAL (INDECOPI), DIRECCION NACIONAL ANTIDROGAS (DINANDRO), MINISTERIO DE AGRICULTURA, MINISTERIO DE ENERGIA Y MINAS, MINISTERIO DE LA PRODUCCION, REGISTRO FISCAL DE VENTAS A PLAZO, Y

Resolución del Superintendente Nacional de los Registros Públicos Nº 124-97-SUNARP

El Ejecutivo 2 de Página Número 2 de INDECOPI
CERTIFICA

Que la presente copia es exactamente igual al documento que obra en el expediente original que he tenido a la vista y confrontada

03 OCT. 2018

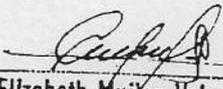
JUAN JOSE PRINCIPE DIESTRA
Certificación de copias
Ejecutivo 2 de Página Número 2 de INDECOPI



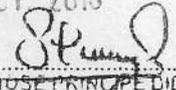
**INSCRIPCION DE SOCIEDADES ANONIMAS
BANCO RIPLEY PERU S.A.**

DEMÁS INSTITUCIONES PÚBLICAS O PRIVADAS QUE OTORGUEN LICENCIAS, PERMISOS, AUTORIZACIONES U OTROS RELACIONADOS CON LA COMPRA, VENTA, IMPORTACION, EXPORTACION Y COMERCIALIZACION DE LOS PRODUCTOS QUE COMERCIALIZA LA SOCIEDAD, ENCONTRÁNDOSE FACULTADO PARA CELEBRAR TODOS LOS ACTOS Y CONTRATOS QUE SEAN NECESARIOS, TENIENDO PARA EFECTOS LAS FACULTADES CONFERIDAS PARA LA REPRESENTACION EN LOS PROCESOS JUDICIALES MENCIONADOS EN EL NUMERAL 23 DE LA PRESENTE ESCALA DE PODERES Y LAS DEMÁS QUE SEAN NECESARIAS PARA PRESENTAR TODA CLASE DE SOLICITUDES, RECURSOS, APELACIONES, RECLAMACIONES Y DESISTIRSE DE LOS MISMOS; ASÍ COMO PARA LA REALIZACION DE TODOS LOS ACTOS, AUDIENCIAS, INVESTIGACIONES, INSPECCIONES, INTERROGATORIOS, DILIGENCIAS, GESTIONES Y TRAMITES INHERENTES A DICHSOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS; CON FACULTADES SUFICIENTES PARA PRESTAR MANIFESTACIONES, DECLARACIONES PREVENTIVAS, INSTRUCTIVAS Y PARA PRESENTAR TODA CLASE DE DENUNCIAS Y PETICIONES, ACCEDER Y REVISAR EXPEDIENTES, APORTAR PRUEBAS, CONSTITUIRSE EN PARTE CIVIL, TRANSIGIR, INTERPONER EXCEPCIONES, CUESTIONES PREVIAS, CUESTIONES PREJUDICIALES, RECURSOS IMPUGNATORIOS, INCLUIDOS RECURSOS DE RECLAMACION, RECONSIDERACION, APELACION, REVISIÓN, NULIDAD, QUEJA, EN TODAS LAS INSTANCIAS, ASÍ COMO DESISTIRSE DE ESTOS RECURSOS Y LOS DEMÁS MEDIOS DE DEFENSA PERMITIDOS POR LEY.

EL TÍTULO FUE PRESENTADO EL **03/11/2014** A LAS 08:57:02 AM HORAS, BAJO EL N° **2014-01100421** DEL TOMO DIARIO 0492. DERECHOS COBRADOS S/23.00 NUEVOS SOLES CON RECIBO(S) NÚMERO(S) 00035868-52.- LIMA, 07 DE NOVIEMBRE DE 2014.


Ana Elizabeth Mujica Valencia
Registrador Público
Zona Registral N° IX - Sede Lima

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI
CERTIFICA: Que la presente copia es exactamente igual al documento que obra en el expediente original que he tenido a la vista y confrontado

03 OCT 2014

JUAN JOSÉ PRIOSTE DIESTRA
Certificación de copias
Archivo Ejecutivo Ruelum
Archivo Central INDECOPI

RECIBIDO
24 DIC 2014

EXPEDIENTE Nº 755-2014/CC1
PRESENTA DESCARGOS

A LA COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DEL INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL:

TIENDAS POR DEPARTAMENTO RIPLEY S.A. con R.U.C. Nº 20337564373, con domicilio real y procedimental en Av. Paseo de la República 3118 - San Isidro, debidamente representado por Alexis Fary León Ludeña, identificado con DNI Nº 42905188, según poderes que adjuntamos al presente escrito, en el procedimiento seguido por Carlos Agustín Ampudia Romero (en adelante el señor Ampudia Romero) atentamente decimos:

Que con fecha 17 de diciembre de 2014 hemos sido notificados con la Resolución Nº 2 por medio de la cual se otorga un plazo adicional de cinco (05) días hábiles contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, para presentar sus descargos y la información requerida.

No encontrando arreglada a ley, la Resolución Nº 2, en los extremos citados, y encontrándonos dentro del plazo de ley, presentamos los descargos correspondientes en los términos siguientes:

RECIBIDO
26 DIC 2014
INDECOP

I. ANTECEDENTES

1.1 Con fecha 26 de agosto de 2014, el señor Ampudia Romero interpuso denuncia contra Tiendas Ripley manifestando que dicha entidad no le habría permitido realiza una disposición de efectivo debido al acto de discriminación del que habría sido víctima puesto que el documento de identidad no se correspondía con su apariencia.

1.2 Mediante cédula de notificación de fecha 31 de octubre de 2014 notificada a Tiendas por Departamento Ripley S.A. (en adelante, Tiendas Ripley) con fecha 18 de noviembre de 2014, la Comisión de Protección al Consumidor (en adelante, la Comisión) corrió traslado de la Resolución Nº 1, a través de la cual se admite a trámite la denuncia del señor Ampudia Romero por presunta infracción al literal d) del numeral 1.1 del artículo 1º y 38º del Código, en tanto Tiendas Ripley:

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOP
CERTIFICA: Que la presente copia es exactamente igual al documento que obra en el expediente original que he tenido a la vista y confrontado

03 OCT 2014
JUAN JOSE PRINCIPE DIESTRA
Certificación de copias
Archivo Central del INDECOP

- HERNANDEZ & CIA. 40000
- Se habría negado a concretar la disposición de efectivo solicitado por el denunciante, aduciendo que para efectuar dicha transacción debía presentarse con una identidad masculina al igual que la fotografía de su Documento Nacional de Identidad, situación que configuraría un acto de discriminación.

1.3 Mediante escrito de fecha 25 de noviembre de 2014, Banco Ripley y Tiendas Ripley se apersonaron al procedimiento dentro del plazo establecido en la Resolución N° 1, solicitando plazo adicional a fin de presentar los descargos correspondientes.

II. SOBRE LAS PRESUNTAS INFRACCIONES A LA NORMATIVA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

2.1 En el presente caso, la Comisión deberá tener en cuenta que el señor Ampudio Romero ha alegado que no se le habría permitido realizar una disposición de efectivo debido a su condición transgenero.

2.2 El artículo 1.1° literal d) del Código establece el derecho de los consumidores a un trato justo y equitativo en toda transacción comercial y a no ser discriminados por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión o de cualquier otra índole.

2.3 Por su parte, el artículo 38° de dicho cuerpo legal 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.

2.4 El cumplimiento de estos deberes busca proteger el interés de los consumidores en que se les brinde servicios o se les proporcione productos sin exclusiones o selecciones de clientela, más allá de las condiciones que objetivamente resulten necesarias para el cabal cumplimiento de las prestaciones a cargo de los proveedores, lo que es particularmente relevante tratándose de establecimientos abiertos al público.

2.5 Respecto a la carga de la prueba, el artículo 38° del Código establece que el consumidor solo tendrá que acreditar con suficientes indicios que ha recibido un trato desigual, para que surja la obligación del proveedor de acreditar

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI
CERTIFICA:

Que el documento que obra en el expediente original que ha
tenido a la vista y copiado es exactamente igual al documento que obra en el expediente original que ha
tenido a la vista y copiado.

03 067 1018
JUAN JOSE PRINCIPE DIESTRA
Certificación de copias
Archivo Ejecutivo
INDECOPI

que su actuación respondió a las circunstancias objetivas y razonables y de ese modo se exonere de responsabilidad.

2.6 En el presente caso, el señor Ampudia Romero no ha presentado medio probatorio alguno que acredite que se haya realizado algún acto de discriminación por la sola condición de transgénero.

2.7 En casos similares, la Comisión ha tomado en cuenta que el consumidor debe probar mediante videos, conversaciones grabadas u otros medios que se realizó la gestión indebida o que existió una discriminación en la atención del proveedor.

2.8 De acuerdo a lo expuesto, la Comisión deberá tener en cuenta que de la revisión de los actuados en el procedimiento, se ha verificado que no existen elementos probatorios sobre los siguientes hechos:

(i) El señor Ampudia Romero tiene la condición de transgénero, es decir, aun cuando se percibe, siente y se desenvuelve en la sociedad como una persona del sexo femenino, tiene características biológicas del sexo masculino;

(ii) Tiendas Ripley le haya denegado la disposición en efectivo que afirma haber solicitado.

2.9 En ese sentido, de los medios probatorios presentados, no se encuentra acreditado que en la fecha indicada, en el establecimiento indicado, existió un acto de discriminación relacionado con la disposición de efectivo, por lo cual, deberá desestimarse la presunta infracción imputada.

2.10 Esto es así puesto que la acreditación de los actos de discriminación imputados es el paso inicial para realizar la evaluación de este tipo de conductas, la cual en este caso no ha sido demostrada por el señor Ampudia Romero.

2.11 Es más se deberá tener en cuenta que a fin de realizar estas gestiones (disposiciones de efectivo), todos los funcionarios de Tiendas Ripley y Banco Ripley siguen el Manual del Cajero, así como el Reglamento de Procedimientos par Disposición de Efectivo.

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI
CERTIFICA: Que la presente copia es exactamente igual al documento que obra en el expediente original que he tenido a la vista y confrontada

2.12 En dicho documento, se debe constar que el primer paso para este procedimiento consta en **SOLICITAR EL DOCUMENTO DE IDENTIDAD**

03 OCT. 2018
JUAN JOSE PRINCIPE DIESTRA
Certificación de copias
Archivo Ejecutivo INDECOPI

DEL CLIENTE Y LA TARJETA RIPLEY, A FIN DE CONSULTAR EL DISPONIBLE DE LA CUENTA Y VALIDAR LA IDENTIDAD DEL TITULAR.

- 2.13 Así se deberá verificar que en los sistemas de información de la RENIEC se verifica lo siguiente:

Resultado Consulta RENIEC por Número

Apellido y Nombre	400 0000
Apellido Paterno	400 0000
Apellido Materno	RODRIGUEZ
Nombre	CARLOS AGUSTIN
Fecha de Nacimiento	15/06/1986
Documento de Identificación	40000000
Estado Civil	ESTADO CIVIL VICTORIO

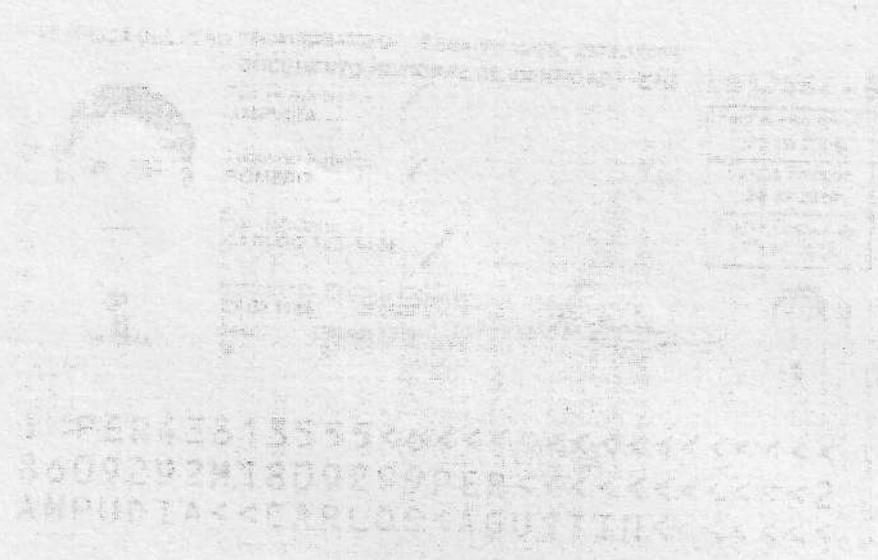


El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOP

CERTIFICA: Que la presente copia es exactamente igual al documento que obra en el expediente original que he tenido a la vista y confrontada

03 OCT. 2018

Juan José Príncipe Diestra
 JUAN JOSE PRINCIPE DIESTRA
 Certificación de copias
 Archivo Ejecutivo del INDECOP



2.14 Ponemos en evidencia entonces, que el denunciante no ha presentado medios probatorios válidos que acrediten las supuestas acusaciones contra Tiendas Ripley. Así, deberá tenerse en consideración el inciso 2 del Artículo 162º de la LPAG que regula la carga de la prueba, que establece lo siguiente:

"Artículo 162.- Carga de la prueba

(...)

162.2 *Corresponde a los administrados aportar pruebas mediante la presentación de documentos e informes, proponer pericias, testimonios, inspecciones y demás diligencias permitidas, o aducir alegaciones (...)"*

2.15 Asimismo, el artículo 196º del Código Procesal Civil, el cual es aplicable supletoriamente al presente procedimiento, establece lo siguiente:

"Artículo 196.- Carga de la prueba

Salvo disposición legal diferente, la carga de probar corresponde a quien afirma hechos que configuran su pretensión, o a quien los contradice alegando nuevos hechos.

(...)"

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI
CERTIFICA:

Que la presente copia es exactamente igual al documento que obra en el expediente original que he presentado

2.16 En ese sentido, si y solo si, de los medios probatorios presentados por el señor Ampudia Romero se verificara que efectivamente se dio un acto de

03 OCT 2018

JUAN JOSE PRINCIPE DIESTRA
Certificación de copias
Archivo Ejecutivo INDECOPI

discriminación en contra del denunciante, corresponderá a Tiendas Ripley acreditar la justificación de tal medida.

2.17 Finalmente, debemos señalar que en el supuesto negado, en que Tiendas Ripley haya denegado una disposición en efectivo al señor Ampudia Romero, no existe medio probatorio alguno que acredite que se haya producido por un acto de discriminación, sino que la razón objetiva sería por una falta de correspondencia entre su apariencia y su documento de identidad; lo cual, haría imposible su identificación y dicho procedimiento es aplicable a todos los clientes que pretenden realizar una disposición en efectivo.

2.18 Por todo lo expuesto en el presente escrito, ha quedado demostrado que Banco Ripley no ha infringido lo dispuesto en la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, puesto que actuó conforme a los parámetro sobre la disposición de efectivo sin realizar acto de discriminación alguno.

FOR TANTO:

Solicitamos a la Comisión se sirva tener presente lo expuesto y, en su oportunidad, declarar **INFUNDADA** el denuncia interpuesta por el señor Ampudia Romero, pues no existen pruebas que acrediten los hechos alegados.

PRIMER OTROSÍ DECIMOS: Nos reservamos el derecho de ampliar los argumentos contenidos en el presente escrito.

SEGUNDO OTROSÍ DECIMOS: Acompañamos copias del presente escrito para conocimiento de la otra parte.

TERCER OTROSÍ DECIMOS: Adjuntamos poderes de representación.

Tiendas por Departamento Ripley S.A.
Alexis León Ludeña
Apoderado

Lima, 23 de diciembre de 2014

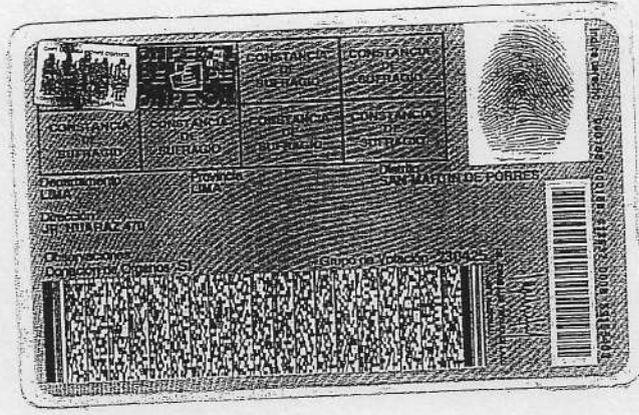
JPJ/VAW/CMB

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOP

CERTIFICA: Que la presente copia es exactamente igual al documento que obra en el expediente original que he tenido a la vista y confrontado

03 OCT. 2018

JUAN JOSÉ PRÍNCIPE DIESTRA
Certificación de Copias
Archivo Ejecutivo del INDECOP



"Las autoridades de la República brindarán al titular de este carnet, las facilidades del caso necesarias para el mejor desempeño de su función, de conformidad con la Ley Orgánica del Poder Judicial."

R. Orbe
 Dr. Raúl Chanamé Orbe
 Decano

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI
 CERTIFICA: Que la presente copia es exactamente igual al documento que obra en el expediente original que he tenido a la vista y confrontada.

03 OCT 2018
Juan José Principe Diestra
 JUAN JOSE PRINCIPE DIESTRA
 Certificación de copias
 Archivo Central INDECOPI

228333



ANOTACION DE INSCRIPCION

ZONA REGISTRAL N° IX - SEDE LIMA
OFICINA REGISTRAL LIMA

TITULO N° : **2014-01100422**
Fecha de Presentación : 03/11/2014

Se deja constancia que se ha registrado lo siguiente:

ACTO OTORGAMIENTO DE PODER DE SOCIEDAD ANONIMA	PARTIDA N° 03021251	ASIENTO C0142
--	------------------------	------------------

Se informa que han sido incorporados al Indice de Mandatarios la(s) siguiente(s) persona(s):

Partida N° 03021251 LEON LUDENA ALEXIS FARY (APODERADO)

Derechos pagados : S/ 23.00 nuevos soles, derechos cobrados : S/ 23.00 nuevos soles
y Derechos por devolver : S/ 0.00 nuevos soles.
Recibo(s) Número(s) 00035869-52. LIMA, 12 de Noviembre de 2014.

JUAN ARTURO TOSCANO MENESES
REGISTRADOR PUBLICO
Zona Registral N° IX - Sede Lima



El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI
CERTIFICA: Que la presente copia es exactamente igual
al documento que obra en el expediente original que he
tenido a la vista y confrontada

03 OCT. 2018

JUAN JOSE PRINCIPE DIESTRA
Certificación de copias
Archivo Ejecutivo del INDECOPI

00063



ZONA REGISTRAL N° IX. SEDE LIMA
OFICINA REGISTRAL LIMA
N° Partida: 03021251

**INSCRIPCION DE SOCIEDADES ANONIMAS
TIENDAS POR DEPARTAMENTO RIPLEY S.A.**

REGISTRO DE PERSONAS JURIDICAS
RUBRO : NOMBRAMIENTO DE MANDATARIOS
C000142

POR ESCRITURA PÚBLICA DEL 28 DE OCTUBRE DEL 2014 OTORGADA ANTE EL NOTARIO DE LIMA, ALFREDO PAINO SCARPATI; COMPARECE LEONOR MARIA AVENDAÑO ARANA QUIEN PROCEDE EN REPRESENTACION DE TIENDAS POR DEPARTAMENTO RIPLEY S.A. PARA DELEGAR LAS SIGUIENTES FACULTADES:

24. REPRESENTAR A LA SOCIEDAD ANTE TODA CLASE DE AUTORIDAD JUDICIAL, POLÍTICA, ADMINISTRATIVA, LABORAL, MUNICIPAL, ARBITRAL, POLICIAL O MILITAR, EN PROCESOS JUDICIALES Y/O ADMINISTRATIVOS EN LOS QUE SEA PARTE LA SOCIEDAD, CON LAS FACULTADES GENERALES Y LAS FACULTADES ESPECIALES CONTENIDAS EN LOS ARTÍCULOS 74 Y 75 DEL CÓDIGO PROCESAL CIVIL REQUERIDOS PARA DISPONER DE DERECHOS SUSTANTIVOS; INTERPONER, MODIFICAR Y/O AMPLIAR DEMANDAS, DENUNCIAS, RECURSOS, RECLAMACIONES Y QUEJAS; PRESTAR INSTRUCTIVA, PREVENTIVA, TESTIMONIALES, PRESENTAR RECONVENCIONES Y CONTRADICCIONES; DEDUCIR EXCEPCIONES Y/O DEFENSAS PREVIAS Y CONTESTARLAS; CONTESTAR DEMANDAS, DENUNCIAS Y RECONVENCIONES; ALLANARSE Y/O RECONOCER LA PRETENSION, ; DAR RECONOCIMIENTO PERSONAL; DAR TESTIMONIO COMO PARTE O TESTIGO; EXHIBIR, RECONOCER Y DESCONOCER DOCUMENTOS; OFRECER, ACTUAR Y SOLICITAR LA ACTUACIÓN DE TODA CLASE DE MEDIOS PROBATORIOS, PERICIAS Y COTEJOS, ASÍ COMO Oponerse, IMPUGNAR, OBSERVAR Y/O TACHAR LOS OFRECIDOS POR LA PARTE CONTRARIA, DOCUMENTOS Y TESTIGOS; INTERPONER TODA CLASE DE MEDIOS IMPUGNATORIOS Y RECURSOS DE REPOSICIÓN, APELACIÓN, CASACIÓN Y NULIDADES TODAS LAS INSTANCIAS; SOLICITAR LA NULIDAD DE COSA JUZGADA FRAUDULENTE; SOLICITAR INSPECCIONES JUDICIALES; Oponerse A LA DECLARACIÓN DE PARTE, A LA EXHIBICIÓN, PERICIAS E INSPECCIONES JUDICIALES; ASISTIR E INTERVENIR, COMO REPRESENTANTE LEGAL DE LA SOCIEDAD EN TODA CLASE DE AUDIENCIAS (YA SEAN CONCILIATORIAS O DE FIJACIÓN DE PUNTOS CONTROVERTIDOS Y SANEAMIENTO PROBATORIO, DE PRUEBAS Y/O AUDIENCIAS ÚNICAS, ESPECIALES Y/O COMPLEMENTARIAS), INSPECCIONES, DILIGENCIAS, Y TODO TIPO DE ACTOS PROCESALES, SEAN ESTOS DE REMATE, ADMINISTRACIÓN DE POSESIÓN, LANZAMIENTO, EMBARGOS Y/O SANEAMIENTO PROCESAL; SOLICITAR EL DESGLOSE Y ENTREGA DE CERTIFICADOS DE DEPÓSITOS JUDICIALES, EFECTUAR, RETIRAR Y COBRAR LOS MISMOS; NOMBRAR ADMINISTRADORES, DEPOSITARIOS O SÍNDICOS Y DELEGADOS EN VIRTUD DE UNA CARTA ROGATORIA ENCOMENDANDO ACCIONES A SER ADOPTADAS FUERA DE LA JURISDICCIÓN DEL PROCESO; EFECTUAR IDENTIFICACIONES; RESPONDER A INTERROGATORIOS; SOLICITAR Y APLICAR TODA CLASE DE MEDIDAS PREVENTIVAS Y CAUTELARES, INCLUSIVE INNOVATIVAS Y DE NO INNOVAR Y CUALQUIER MEDIDA ANTICIPADA, DENTRO Y FUERA DEL PROCESO, AMPLIARLAS Y/O MODIFICARLAS Y/O SUSTITUIRLAS Y/O DESISTIRSE DE LAS MISMAS, OFRECER Y/O OTORGAR CONTRACAUTELA (INCLUSIVE CAUCIÓN JURATORIA); NOMBRAR URBANOS DE AUXILIO JUDICIAL; PRESTAR DECLARACIÓN DE PARTE O TESTIMONIAL. ASIMISMO, ESTARÁ FACULTADO PARA INTERVENIR EN PROCESOS CUALESQUIERA QUE AFECTEN LOS INTERESES DE LA SOCIEDAD, SEA COMO INTERVENCIÓN COADYUVANTE, LITISCONSORCIAL, EXCLUYENTE PRINCIPAL, EXCLUYENTE DE PROPIEDAD DE DERECHO PREFERENTE, O COMO SUCESOR PROCESAL SOLICITAR LA INTERVENCIÓN DE UN TERCERO PARA ASEGURAR UNA PRETENSION FUTURA O A MANERA DE DENUNCIA CIVIL O DE LLAMAMIENTO POSESORIO. ADICIONALMENTE PODRÁ SOLICITAR LA ACUMULACIÓN Y DESACUMULACION DE PROCESOS; RETIRAR LAS ACCIONES LEGALES INTERPUESTAS Y DEMANDAS, ESTANDO FACULTADO PARA DESISTIRSE DEL PROCESO, DE LA PRETENSION Y/O CUALQUIER OTRO ACTO PROCESAL; SOLICITAR EL ABANDONO Y/O PRESCRIPCIÓN DE LOS RECURSOS, LA PRETENSION Y/O LA ACCIÓN Y/O DEL PROCESO; OFRECER Y/O COBRAR DIRECTAMENTE LO PAGADO O CONSIGNADO JUDICIALMENTE Y/O RETIRAR CONSIGNACIONES; EJECUTAR LAS SENTENCIAS Y COBRAR LAS COSTAS Y COSTOS PROCESALES; CONCILIAR ; TRANSIGIR JUDICIAL Y EXTRAJUDICIALMENTE, SOMETER A ARBITRAJE LAS PRETENSIONES CONTROVERTIDAS EN EL PROCESO, HACER ABANDONO O RENUNCIA DE LA INSTANCIA, SOLICITAR LA ACLARACIÓN, CORRECCIÓN Y/O CONSULTA DE LAS RESOLUCIONES JUDICIALES; PRESENTAR PROPUESTAS EN REMATES JUDICIALES, SUBASTAS EXTRAJUDICIALES (PARA ADJUDICARSE AL INTERIOR DE LOS MIMOS LOS BIENES MUEBLES O INMUEBLES MATERIA DE RESPECTIVO PROCESO); SER ADJUDICATARIO DE LA BUENA PRO Y TOMAR POSESIÓN DE BIENES; SOLICITAR LA INHIBICIÓN Y/O PLANTEAR LA RECUSACIÓN DE JUECES, FISCALES, VOCALES Y/O MAGISTRADOS EN GENERO; Y PRACTICAR TODOS LOS DEMÁS ACTOS QUE FUESEN NECESARIOS PARA LA TRAMITACIÓN DE LOS

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOP
Página Número 1

Resolución del Superintendente Nacional de los Registros Públicos N° 124-2018-SP/INDECOP

que la presente copia es exactamente igual al documento que obra en el expediente original que he tenido a la vista y confrontada

03 OCT 2018

JUAN JOSE PRINCEPI DIESTRA
Certificación de copias
Archivo Central del INDECOP

00064



ZONA REGISTRAL Nº IX. SEDE LIMA
OFICINA REGISTRAL LIMA
Nº Partida: 03021251

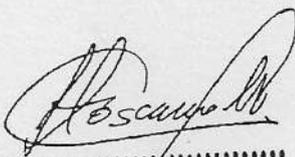
**INSCRIPCION DE SOCIEDADES ANONIMAS
TIENDAS POR DEPARTAMENTO RIPLEY S.A.**

PROCESOS Y, EN GENERAL, REALIZAR CUALQUIER GESTIÓN QUE SEA NECESARIA PARA DEFENDER LOS INTERESES DE LA SOCIEDAD EN PROCESOS JUDICIALES,
29. REPRESENTAR A LA SOCIEDAD ANTE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA (SUNAT), TRIBUNAL FISCAL, ESSALUD, OFICINA DE NORMALIZACIÓN PREVISIONAL (ONP), CENTROS DE CONCILIACIÓN, AFP, PROINVERSION (ESPECIALMENTE, PERO SIN LIMITARSE, PARA EL REGISTRO DE INVERSIONES EXTRANJERAS Y LA NEGOCIACIÓN Y SUSCRIPCIÓN DE CONVENIOS DE ESTABILIDAD JURÍDICA, PUDIENDO PARA ELLO SUSCRIBIR MINUTAS, ESCRITURAS PÚBLICAS Y DEMÁS DOCUMENTOS, SEAN PÚBLICOS O PRIVADOS), DIRECCIÓN GENERAL DE SALUD AMBIENTAL (DIGESA), DIRECCIÓN NACIONAL DE MEDICAMENTOS, INSUMOS Y DROGAS (DIGEMID), INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INDUSTRIAL (INDECOPI), DIRECCIÓN NACIONAL DE ANTIDROGAS (DINANDRO), MINISTERIO DE AGRICULTURA, MINISTERIO DE ENERGÍA Y MINAS, MINISTERIO DE LA PRODUCCIÓN, REGISTRO FISCAL DE VENTAS A PLAZO Y DEMÁS INSTITUCIONES PÚBLICAS O PRIVADAS QUE OTORGUEN LICENCIAS, PERMISOS, AUTORIZACIONES U OTROS RELACIONADOS CON LA COMPRA, VENTA, IMPORTACIÓN, EXPORTACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE LOS PRODUCTOS QUE COMERCIALIZA LA SOCIEDAD, ENCONTRÁNDOSE FACULTADO PARA CELEBRAR TODOS LOS ACTOS Y CONTRATOS QUE SEAN NECESARIOS, TENIENDO PARA TAL EFECTO LAS FACULTADES CONFERIDAS PARA LA REPRESENTACIÓN EN LOS PROCESOS JUDICIALES MENCIONADOS EN EL NUMERAL 23 DE LA PRESENTE ESCALA DE PODERES Y LAS DEMÁS QUE SEAN NECESARIAS PARA PRESENTAR TODA CLASE DE SOLICITUDES, RECURSOS, APELACIONES, RECLAMACIONES Y DESISTIRSE DE LOS MISMOS; ASÍ COMO PARA LA REALIZACIÓN DE TODOS LOS ACTOS, AUDIENCIAS, INVESTIGACIONES, INSPECCIONES, INTERROGATORIOS, DILIGENCIAS, GESTIONES Y TRAMITES INHERENTES A DICHS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS; CON FACULTADES SUFICIENTES PARA PRESTAR MANIFESTACIONES, DECLARACIONES PREVENTIVAS, INSTRUCTIVAS Y PARA PRESENTAR TODA CLASE DE DENUNCIAS Y PETICIONES, ACCEDER Y REVISAR EXPEDIENTES, APORTAR PRUEBAS, CONSTITUIRSE EN PARTE CIVIL, TRANSIGIR, INTERPONER EXCEPCIONES, CUESTIONES PREVIAS, CUESTIONES PREJUDICIALES, RECURSOS IMPUGNATORIOS, INCLUIDOS RECURSOS DE RECLAMACIÓN, RECONSIDERACIÓN, APELACIÓN, REVISIÓN, NULIDAD, QUEJA, EN TODAS LAS INSTANCIAS, ASÍ COMO DESISTIRSE DE ESTOS RECURSOS Y LOS DEMÁS MEDIOS DE DEFENSA PERMITIDOS POR LA LEY.

PREVISTAS EN LA ESCALA DE PODERES A FAVOR DE LA SIGUIENTE PERSONA:

- ALEXIS FARY LEON LUDEÑA IDENTIFICADO CON DNI 42905188

EL TÍTULO FUE PRESENTADO EL 03/11/2014 A LAS 08:57:02 AM HORAS, BAJO EL Nº 2014-011100422 DEL TOMO DIARIO 0492. DERECHOS COBRADOS S/23.00 NUEVOS SOLES CON RECIBO(S) NÚMERO(S) 00035869-52.-LIMA, 12 DE NOVIEMBRE DE 2014.


.....
JUAN ARTURO TOSCANO MENESES
REGISTRADOR PÚBLICO
Zona Registral Nº IX - Sede Lima

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI
CERTIFICA: Que la presente copia es exactamente igual al documento que obra en el expediente original que he tenido a la vista y confrontada

03 OCT. 2018


.....
JUAN JOSE PRINCIPLE MESTRA
Certificación de copias
Ejecutivo 2
Archivo Central INDECOPI

FICHA DE ASISTENCIA A INFORME ORAL

28 de setiembre de 2016

9:00 horas

EXPEDIENTE N°: 0755-2014/CC1

INFORMANTES

✓ DENUNCIANTE

SOLICITÓ USO DE LA PALABRA

NOMBRE : Carlos Agustín Armando Romero

DNI N° : 43813555

FIRMA : Roma

REPRESENTANTE : Gabriela Jesús García Páez

DNI N° o Reg. CAL : 71425718

FIRMA : García

✓ DENUNCIADOS

SOLICITÓ USO DE LA PALABRA

NOMBRE : Tiendas por Departamento Ridley S.A.

DNI N° : _____

FIRMA : _____

REPRESENTANTE : ENRIQUE CAVERO

DNI N° o Reg. CAL : CAL 20176

FIRMA : [Signature]

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI
CERTIFICA: Que la presente copia es exactamente igual
al documento que obra en el expediente original que he
tenido a la vista y confrontada

03 OCT 2016
[Signature]

JUAN JOSE PRINCIPE DIESTRA
Certificación de copias
Archivo Ejecutivo 2
Archivo Central INDECOPI

SOLICITÓ USO DE LA PALABRA

NOMBRE : Banco Ripley Perú S.A.

DNI N° : _____

FIRMA : _____

REPRESENTANTE : ENRIQUE CAVERO

DNI N° o Reg. CAL : CAL 20176

FIRMA : [Signature]

COMISIONADOS PRESENTES : _____

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOP
CERTIFICA: Que la presente copia es exactamente igual
al documento que obra en el expediente original que he
tenido a la vista y confrontada

03 OCT. 2018

[Signature]

JUAN JOSE PRINCIPE DIESTRA
Certificación de copias
Archivo Ejecutivo 2 del Archivo Central INDECOP



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

000310

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR 1
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE 755-2014/CC1

RESOLUCIÓN FINAL 1996-2016/CC1

DENUNCIANTE : CARLOS AGUSTÍN AMPUDIA ROMERO (LA PARTE DENUNCIANTE)

DENUNCIADAS : BANCO RIPLEY PERÚ S.A. (EL BANCO)
TIENDAS POR DEPARTAMENTO RIPLEY S.A.¹ (TIENDAS RIPLEY)

MATERIAS : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
DISCRIMINACIÓN
MEDIDA CORRECTIVA
GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN
COSTAS Y COSTOS

ACTIVIDAD : SERVICIOS FINANCIEROS

SANCIÓN : TIENDAS POR DEPARTAMENTO RIPLEY S.A.: QUINCE (15) UIT

Lima, 28 de setiembre de 2016

ANTECEDENTES

1. El 26 de agosto de 2014, la parte denunciante denunció al Banco y a Tiendas Ripley por presunta infracción a la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor² (en adelante, el Código), señalando lo siguiente:
 - (i) El 13 de junio de 2014 se apersonó a un local de Tiendas Ripley³ para solicitar una disposición de efectivo en una de las cajas de la sección de deportes del referido establecimiento.
 - (ii) Personal de tiendas Ripley, luego de verificar su Documento de Identidad (DNI), cuestionó su identidad al no parecerse a la fotografía de dicho documento, por lo que procedió a explicarle que era una persona transgénero. Luego de ello, dicho personal le manifestó que iría por un tampón para colocar su huella digital y entregarle el dinero solicitado.
 - (iii) Posteriormente, la supervisora del área, la señora Georgeth Corona, le solicitó la exhibición de su DNI, indicándole, de manera inadecuada y llamando la atención de los demás clientes del establecimiento, que para poder efectuar dicha transacción debía presentarse con una identidad masculina al igual que la fotografía de su DNI, precisándole, además, que no podía efectuar el retiro en la caja de Tiendas Ripley, sino que debía dirigirse al Banco.

¹ Con Registro Único de Contribuyente: 20337564373.

² Publicada el 2 de setiembre de 2010 en el diario oficial El Peruano y vigente a partir del 2 de octubre de 2010.

³ Ubicado en el centro comercial Primavera Park Plaza, distrito de San Borja.

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI

CERTIFICA: Que la presente copia es exactamente igual al documento que figura en el expediente original que he tenido a la vista y confrontada.

03 OCT 2018

JUAN JOSE PRINCIPE DIESTRA
Certificación de copias
Ejecutivo 2
Archivo Central INDECOPI



M-CPC-05/1A

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
e-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe



PERU

Presidencia del Consejo de Ministros

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR 1
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE 755-2014/CC1

- (iv) Debido al acto de discriminación del que fue víctima, el 13 de junio de 2014 interpuso el reclamo N° RE23-00006049-14.
 - (v) El 14 de junio de 2014 recibió un correo electrónico del área de plataforma de servicios de Tiendas Ripley, en el cual no se mencionaba la forma o el mecanismo para validar su identidad en situaciones posteriores cuando requiera realizar una transacción o cualquier servicio en sus instalaciones.
2. La parte denunciante solicitó, en calidad de medida correctiva, que se ordene a las denunciadas:
- (i) Ofrecimiento de disculpas públicas y personales por escrito.
 - (ii) Capacitación a su personal en el trato a los usuarios con identidad de género diversa.
 - (iii) Publicación en su página web, redes sociales y en las instalaciones del establecimiento comercial, avisos en los que se señale expresamente que no se discrimina por motivos de orientación sexual ni identidad de género.
3. Asimismo, la denunciante solicitó el pago de costas y costos del procedimiento.
4. Mediante Resolución 1 del 31 de octubre de 2014, la Secretaría Técnica admitió a trámite la denuncia interpuesta por la parte denunciante contra el Banco y Tiendas Ripley, efectuando la siguiente imputación de cargos:

"(...) por presunta infracción al literal d) del numeral 1.1 del artículo 1 y al artículo 38 de la Ley 29571 - Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que las denunciadas se habrían negado a concretar la disposición de efectivo solicitado por la denunciante, aduciendo que para efectuar dicha transacción debía presentarse con una identidad masculina al igual que la fotografía de su Documento Nacional de Identidad, situación que configuraría un acto de discriminación".

5. El 24 de diciembre de 2014, el Banco presentó sus descargos, señalando que la parte denunciante no acreditó los hechos indicados en su escrito de denuncia con relación a la disposición de efectivo que pretendió realizar. Asimismo, agregó que, de acuerdo con sus procedimientos, el personal debe solicitar el documento de identidad del cliente y la tarjeta de crédito a fin de consultar el disponible en la cuenta y validar la identidad del titular, por lo que en el supuesto que se considere que se negó la disposición de efectivo, sería por una razón objetiva, que es la falta de correspondencia entre su apariencia y documento de identidad.
6. El 24 de diciembre de 2014, Tiendas Ripley presentó sus descargos, señalando lo siguiente:

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOP
 CERTIFICA: Que la presente copia es exactamente igual al documento que obra en el expediente original que he tenido a la vista y confrontada

03 OCT. 2018

JUAN JOSE PRINCIPI DIEBSTRÁ
Certificación de copias
Ejecutivo 2



M-CPC-05/1A

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
e-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe



- (i) No se ha verificado que la denunciante tenga la condición de transgénero, esto es, que aun cuando se percibe, siente y desenvuelve en la sociedad como una persona del sexo femenino, tiene características biológicas del sexo masculino.
 - (ii) No se ha acreditado que Tiendas Ripley le haya denegado la disposición de efectivo que la denunciante afirma haber solicitado.
 - (iii) No se ha acreditado que en la fecha y establecimiento indicados existió un acto de discriminación relacionado con la disposición de efectivo.
 - (iv) Para realizar las operaciones de disposiciones de efectivo, los funcionarios del Banco y Tiendas Ripley siguen el "Manual del Cajero", así como el "Reglamento de Procedimientos por Disposición de Efectivo". En ese sentido, el primer paso de este procedimiento, aplicable a todos los clientes que pretenden realizar una disposición de efectivo, consiste en solicitar el documento de identidad del cliente y la tarjeta de crédito a fin de consultar el disponible en la cuenta y validar la identidad del titular.
 - (v) En el supuesto que se considere que se negó la disposición de efectivo a la denunciante, sería por una razón objetiva, que es la falta de correspondencia entre su apariencia y documento de identidad, lo cual haría imposible su identificación.
7. El 26 de diciembre de 2014, Tiendas Ripley presentó un escrito, manifestando que no contaba con los videos de seguridad requeridos por la Secretaría Técnica.
 8. Mediante Resolución 4 del 18 de enero de 2016, la Secretaría Técnica requirió a las partes presentar determinada información⁴.
 9. El 28 de enero de 2016, la parte denunciante presentó un escrito absolviendo el requerimiento de información formulado.
 10. El 18 de febrero de 2016, Tiendas Ripley y el Banco presentaron los documentos "Manual Interno del Cajero", el "Reglamento de Procedimiento Interno para disposición de efectivo con tarjetas de crédito" y la política en materia de atención al cliente "Nuestras claves de servicio". Asimismo, solicitaron que se declare la confidencialidad de esta información.

⁴ La Secretaría Técnica solicitó la siguiente información:

Al Banco:

- (i) detallar los productos financieros (tarjetas de crédito y/o débito) con los que contaba la señora Carlos Agustín Ampudia Romero al momento en el que efectuó la llamada telefónica del 23 de mayo de 2014;
- (ii) una copia completa, legible y debidamente suscrita por la señora Carlos Agustín Ampudia Romero del contrato de la tarjeta de débito de su titularidad, que solicitó sea bloqueada el 23 de mayo de 2014;
- (iii) el manual y/o reglamento de procedimientos internos para el bloqueo de tarjetas de débito por vía telefónica;
- (iv) el plan de capacitación para sus operadores telefónicos en materia de atención al cliente; y,
- (v) la política, directrices y/o lineamientos internos en materia de atención al cliente.

Al señor Ampudia:

- (i) detallar los productos financieros (tarjetas de crédito, débito y/u otras cuentas) con los que contaba al momento de ocurridos los hechos materia de denuncia (23 de mayo de 2014).

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOP
CERTIFICA: Que la presente copia es exactamente igual al documento que obra en el expediente por el presente se autorizada

03 OCT 2018

JUAN JOSÉ PRINCIPE DIESTRA
Certificación de copias
Ejecutivo 2



M-CPC-05/1A

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
e-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe



PERU

Presidencia
del Consejo de MinistrosCOMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR 1
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE 755-2014/CC1

11. Mediante Resolución 585-2016/CC1 del 17 de marzo de 2016, la Comisión declaró la confidencialidad de la información contenida en los documentos presentados por Tiendas Ripley y el Banco.
12. Por Resolución 6 del 17 de mayo de 2016, la Secretaría Técnica requirió a Tiendas Ripley presentar una copia del "Manual de Identificación del Documento de Identidad (DNI)" contenido en el "Reglamento de Procedimiento Interno para disposición de efectivo con tarjetas de crédito".
13. El 31 de mayo de 2016, Tiendas Ripley cumplió con lo requerido y solicitó que dicha información sea declarada confidencial.
14. Mediante Resolución 1269-2016/CC1 del 22 de junio de 2016, la Comisión declaró la confidencialidad del "Manual de Identificación del Documento de Identidad (DNI)", presentado por Tiendas Ripley.
15. El 26 de setiembre de 2016, la parte denunciante presentó un escrito adicional, reiterando sus argumentos de denuncia y agregando lo siguiente:
 - (i) Debía tenerse en consideración que las personas transgénero han sido históricamente discriminadas y que merecen recibir una tutela diferenciada, en tanto afronta mayores obstáculos para el reconocimiento de su identidad y el goce efectivo de sus derechos.
 - (ii) Las denunciadas no han ofrecido una justificación razonable para el trato recibido ni tienen un protocolo de atención para personas transgénero, al haber realizado el acto de discriminación sobre la base de su apariencia femenina.
16. El 28 de setiembre de 2016, el Banco presentó un escrito solicitando que la denuncia en su contra sea declarada improcedente por falta de legitimidad para obrar pasiva en tanto que la parte denunciante ha señalado que los hechos ocurrieron en Tiendas Ripley, por lo que no tuvo participación alguna en la disposición de efectivo que esta pretendió realizar.
17. El 28 de setiembre de 2016, Tiendas Ripley presentó un escrito alegando lo siguiente:
 - (i) El motivo por el que no se realizó la operación de disposición de efectivo se debió a que no pudo verificar su identidad, lo que se constituye como motivo objetivo y razonable para denegar dicha operación.
 - (ii) Es su obligación verificar la identidad del usuario, de acuerdo a lo establecido en el Reglamento de Tarjetas de Crédito, aprobado por Resolución SBS 6523-2013, por lo que actuó de manera diligente y en cumplimiento de las normas sectoriales.
 - (iii) Su personal indicó a la parte denunciante que podía acercarse al Banco a realizar la operación, brindándole una solución efectiva a su problema, pues en anteriores oportunidades pudo realizar este tipo de operaciones en la entidad de manera en tanto cuenta con los medios para la respectiva verificación de identidad.

03 OCT. 2016

M-CPC-05/1A

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

e-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

 CERTIFICACIÓN DE COPIAS
 EL ORIGINAL DEL ARCHIVO CENTRAL DEL INDECOP
 QUE A PRESENTE OBRÓ EN EL EXPEDIENTE ORIGINAL QUE HE
 TENIDO A LA VISTA Y CONFRONTADA
 Archivo Escanado




PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR 1 SEDE CENTRAL

000314

EXPEDIENTE 755-2014/CC1

(iv) Debía tenerse presente que, en una denuncia anterior interpuesta contra Banco de Crédito del Perú S.A., se consideró que el trato diferenciado para con la parte denunciante no calificaba como un acto de discriminación, toda vez que se encontraba sustentada en razones objetivas y razonables.

18. El 28 de setiembre de 2016, se llevó a cabo una audiencia de informe oral con la asistencia de las partes.

ANÁLISIS

Cuestión previa: sobre la falta de legitimidad para obrar del Banco

- 19. La Primera Disposición Final del Texto Único Ordenado del Código Procesal Civil establece que las disposiciones de esta norma se aplican de manera supletoria a los demás ordenamientos procesales, siempre que sean compatibles con su naturaleza⁵.
- 20. Al respecto, debe considerarse que la legitimidad para obrar es una condición de la acción, definida como la idoneidad de una persona para actuar en el proceso, debido a su posición y, más exactamente, a su interés o a su oficio. Siendo esto así, la legitimidad se constituye en la correspondencia existente entre los sujetos que forman parte de una relación material, como es el caso de la relación de consumo, y una relación procesal, la misma que se encuentra constituida por el procedimiento, lo que es lo mismo a decir que el consumidor, y no otro, tendría que ser el denunciante y el proveedor, y no otro, tendría que ser el denunciado⁶.
- 21. De esta manera, para analizar la posible existencia de una infracción, la Comisión deberá determinar previamente si el administrado denunciado posee legitimidad para obrar pasiva respecto de los hechos materia de controversia. De no verificarse dicho supuesto, la denuncia deberá ser declarada improcedente.
- 22. En el presente caso, se aprecia que el cargo imputado contra el Banco versa sobre el hecho de que se habrían negado a concretar la disposición de efectivo solicitado por la denunciante, aduciendo que para efectuar dicha transacción debía presentarse con una identidad masculina al igual que la fotografía de su Documento Nacional de Identidad, situación que configuraría un acto de discriminación.
- 23. El Banco solicitó que la denuncia en su contra sea declarada improcedente por falta de legitimidad para obrar pasiva en tanto que la parte denunciante ha señalado que los

⁵ CÓDIGO PROCESAL CIVIL
DISPOSICIONES FINALES

PRIMERA.- Las disposiciones de este Código se aplican supletoriamente a los demás ordenamientos procesales, siempre que sean compatibles con su naturaleza.

⁶ MORALES GODO, Juan. Instituciones de Derecho Procesal. Lima. Palestra editores. 2005. p.155.

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOP
Que la presente copia es exactamente igual al documento que obra en el expediente original que ha tenido a la vista y confrontada

03 OCT 2018

JUAN JOSE PRINCIPE DIESTRA
Certificación de copias
Ejecutivo 2



M-CPC-05/1A



hechos ocurrieron en Tiendas Ripley, por lo que no tuvo participación alguna en la disposición de efectivo que esta pretendió realizar.

- 24. Al respecto, se observa que la parte denunciante mantiene una relación de consumo con el Banco en tanto tiene contratada con este una cuenta de tarjeta de crédito, a través de la cual puede realizar diversas operaciones como la disposición de efectivo. Asimismo, cabe tener presente que el consumidor se encuentra sujeto a los protocolos y medidas de seguridad determinados previamente por el Banco.
- 25. En esa línea, si bien los hechos denunciados ocurrieron en Tiendas Ripley, se deberá analizar la participación del Banco en su calidad de proveedor del servicio, razón por la cual corresponderá evaluar el fondo de la controversia y su conducta respecto del presunto acto de discriminación imputado.
- 26. En consecuencia, la Comisión considera que corresponde desestimar la solicitud de improcedencia de la denuncia, por falta de legitimidad para obrar pasiva, formulada por el Banco, por la presunta infracción al literal d) del numeral 1.1 del artículo 1 y al artículo 38 del Código.

Sobre los actos de discriminación

- 27. El literal d) del numeral 1.1 del artículo 1 del Código establece que los consumidores tienen derecho a un trato justo y equitativo en toda transacción comercial, especificando que tienen derecho a no ser discriminados por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole⁷.
- 28. Por su parte, el artículo 38 del Código establece expresamente la prohibición de discriminación a los consumidores por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole; indicando que se encuentra prohibida la exclusión de personas sin que medien causas de seguridad del establecimiento, tranquilidad de sus clientes u otros motivos similares. Asimismo, se precisa que el trato diferenciado debe obedecer a causas objetivas y razonables⁸.

⁷ LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010
Artículo 1.- Derechos de los consumidores
 1.1 En los términos establecidos por el presente Código, los consumidores tienen los siguientes derechos:
 (...)
 d. Derecho a un trato justo y equitativo en toda transacción comercial y a no ser discriminados por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole. (...)

⁸ LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010
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.



03 OCT. 2018
[Signature]

JUAN JOSE PRINCIPE DIESTRA
Certificación de copias
Archivo Ejecutivo



PERU

Presidencia del Consejo de Ministros

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR 1 SEDE CENTRAL

000318

EXPEDIENTE 755-2014/CC1

29. Adicionalmente, el artículo 39 del Código señala las reglas vinculadas a la carga probatoria de las infracciones por trato diferenciado injustificado o discriminación, indicándose que, en ambos supuestos, es el consumidor quien debe acreditar en primer término —admitiéndose indicios y otros sucedáneos de los medios probatorios— que existió un trato desigual, sin requerirse que acredite su pertenencia a un grupo determinado. Así, una vez verificado el trato desigual, corresponderá al proveedor demostrar la existencia de una causa objetiva y justificada para que haya incurrido en dicha práctica, la misma que deberá evaluarse para desvirtuar un posible pretexto o simulación que disfrace la conducta discriminatoria⁹.
30. A criterio de la Comisión, el diseño que el legislador peruano ha adoptado en el Código para proscribir las conductas discriminatorias es congruente con la protección de derechos fundamentales que posee el diseño actual de la Constitución Política, cautelando el *derecho a la igualdad* de los ciudadanos¹⁰, en concordancia con los artículos 1, 2 numeral 2 y 3 de nuestra Carta Magna¹¹, los que en conjunto establecen expresamente la prohibición constitucional de discriminación en cualquier ámbito y la posibilidad de asimilar otras prácticas similares que vulneren el núcleo mismo de la *dignidad humana*¹².

⁹ LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010

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.

¹⁰ La Comisión entiende a la *igualdad* como uno de los aspectos inherentes a la persona humana, tal como lo establece el numeral 2 del artículo 2º de la Constitución Política y como adicionalmente lo reconocen la Declaración Universal de Derechos Humanos, el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos y la Convención Americana sobre Derechos Humanos.

¹¹ CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ

Artículo 1.- Defensa de la persona humana

La defensa de la persona humana y el respeto de su dignidad son el fin supremo de la sociedad y del Estado.

Artículo 2.- Derechos fundamentales de la persona

Toda persona tiene derecho: (...)

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

Artículo 3.- Derechos Constitucionales. Números Apertus

La enumeración de los derechos establecidos en este capítulo no excluye los demás que la Constitución garantiza, ni otros de naturaleza análoga o que se fundan en la dignidad del hombre, o en los principios de soberanía del pueblo, del Estado democrático de derecho y de la forma republicana de gobierno.

¹² El concepto de *dignidad* se encuentra intrínsecamente ligado a la propia naturaleza del ser humano. Por ello, la Comisión, en aplicación de la competencia que el legislador peruano le ha asignado para sancionar las conductas que infrinjan la normativa de protección al consumidor, considera que las actuaciones que realiza deben enmarcarse siempre en el respeto y la protección del *derecho a la dignidad*, como eje central de los derechos que asisten a todos los ciudadanos en sus relaciones interpersonales y en los vínculos que mantienen con el Estado. No reconocer ello implicaría contravenir el principal mandato existente a nivel constitucional y en la práctica haría inviable su naturaleza protectora de los derechos que asisten a los consumidores en el mercado.

03 OCT 2018

JUAN JOSÉ PRÍNCIPE DIESTRA
Certificación de copias

Director Ejecutivo



M-CPC-05/1A

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

e-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe



31. Más allá de la propia regulación, es claro que la discriminación es una conducta objeto de proscripción en tanto vulnera el ideal mismo de la convivencia humana en nuestra sociedad, que reconoce abiertamente las libertades y protege los derechos fundamentales de sus integrantes. Esta noción es compartida a nivel internacional y por ello, el Comité de Derechos Humanos de la Organización de las Naciones Unidas define a la discriminación como¹³:

"Toda distinción, exclusión, restricción o preferencia que se basen en determinados motivos, como la raza, el color, el sexo, el idioma, la religión, la opinión política o de otra índole, el origen nacional o social, la posición económica, el nacimiento o cualquier otra condición social, y que tengan por objeto o por resultado anular o menoscabar el reconocimiento, goce o ejercicio, en condiciones de igualdad, de los derechos humanos y libertades fundamentales de todas las personas".

32. Es importante reconocer que el origen de un acto discriminatorio puede provenir de diversos prejuicios (ideológicos, raciales, políticos, sociales, económicos, entre otros); sin embargo, sea cual fuere el motivo, la práctica debe ser desterrada debido al innegable efecto negativo que produce en el sujeto víctima de discriminación, al menoscabar su propia dignidad y naturaleza humana. En este punto, este Colegiado comparte el concepto esbozado por la Defensoría del Pueblo sobre estas conductas, en los siguientes términos¹⁴:

"La discriminación es el trato diferenciado basado en determinados motivos prohibidos por el ordenamiento jurídico que tiene por objeto o por resultado la anulación o menoscabo en el ejercicio o goce de derechos y libertades fundamentales de una persona o de un grupo de personas. Los actos discriminatorios se basan en un prejuicio negativo que hace que los miembros de un grupo sean tratados como seres no sólo diferentes, sino inferiores. El motivo de la distinción es algo irrazonable y odioso. En tal sentido, tales actos vulneran la esencia misma del ser humano —su dignidad— hasta el punto de negar a ciertos individuos o colectivos su condición misma de personas, limitando el ejercicio de sus derechos. Mediante los actos de discriminación se descalifica a una persona o grupo de personas por sus características innatas o por la posición asumida voluntariamente en la sociedad como manifestación de su derecho al libre desarrollo de su personalidad".

33. A mayor abundamiento, debe considerarse que la prohibición expresa de discriminación o trato diferenciado injustificado adquiere sentido en tanto en una economía social de mercado como la peruana —en la que se procura que sea la leal y honesta competencia la que facilite una adecuada asignación de recursos a los individuos—, la selección de consumidores que se produce a través de prácticas discriminatorias o de trato diferenciado injustificado, desnaturaliza el sentido y lógica comercial de libertad y respeto que debe regir las relaciones de consumo.

¹³ Comité de Derechos Humanos de la ONU. Observación General N° 18, Comentarios generales adoptados por el Comité de Derechos Humanos, No discriminación, 37° período de sesiones, U.N. Doc. HRI/GEN/1/Rev.7 at 168, 1989. Párrafo 7.

¹⁴ Defensoría del Pueblo. Documento Defensorial N° 002-2007, "La discriminación en el Perú. Problemática, normatividad y tareas pendientes". Lima, 2007. p. 29.

03 OCT. 2018

Juan José Principe Diestra

JUAN JOSE PRINCIPE DIESTRA
Certificación de copias
Archivo Ejecutivo

M-CPC-05/1A



34. Por lo expuesto, es claro que la Comisión debe velar por la defensa de los posibles conflictos que se originen en el mercado y que impliquen vulneraciones a la *dignidad* de los consumidores a través de diferenciaciones injustificadas o prácticas discriminatorias, más aún cuando dichas infracciones importan un desequilibrio en la naturaleza de *igualdad* que se reconoce a los ciudadanos, debiendo supervisar, fiscalizar y, eventualmente, sancionar dichas conductas.

Sobre la identidad sexual

35. La *identidad sexual* constituye un elemento relevante en la resolución de la presente controversia, en la medida que deberá analizarse un posible comportamiento discriminatorio por parte de Tiendas Ripley hacia una persona transgénero.

36. En primer término, es pertinente precisar que la Comisión considera importante diferenciar las nociones de *sexo* y *género*, en la medida que la *identidad sexual* que un transgénero construye sólo puede ser entendida como auténtica, una vez asimilada la diferencia entre la clasificación biológica que puede poseer una persona y el rol de género o de transgénero que asume en su vida.

37. Al respecto Anthony Giddens señala sobre el género¹⁵:

"(...) En general, los sociólogos utilizan el término sexo para referirse a las diferencias anatómicas y fisiológicas que definen el cuerpo del varón y el de la mujer. Por el contrario, el género afecta a las diferencias psicológicas, sociales y culturales que existen entre hombre y mujer. El género tiene que ver con los conceptos de masculinidad y feminidad construidos socialmente; no tiene porqué ser una consecuencia directa del sexo biológico de un individuo. La distinción entre sexo y género es fundamental, ya que hay muchas diferencias entre hombres y mujeres que no tienen un origen biológico. (...) Algunas personas sostienen que las diferencias entre el hombre y la mujer están genéticamente determinadas; sin embargo, no existen pruebas concluyentes de que las diferencias de género tengan una base biológica. (...)".

38. De acuerdo a lo señalado por este autor, existe una clara distinción entre el *sexo* y el *género*. Así, puede señalarse que el primero de ellos se encuentra determinado por las características biológicas que posee un ser humano, mientras que el segundo es una construcción más compleja en la que intervienen cuestiones psicológicas, sociales y culturales.

39. En igual sentido, sobre la diferencia entre *sexo* y *género*, María Elósegui y Ana Carmen Marcuello, precisan que¹⁶:

¹⁵ GIDDENS, Anthony. Sociología. Alianza. Madrid, 2002. p. 153, 192.

¹⁶ ELÓSEGUI, María y MARCUELLO, Ana Carmen. Sexo, género, orientación sexual, identidad sexual y sus patologías. En: La transexualidad, jurisprudencia y argumentación jurídica. Comares. Granada, 1999, p. 91-92.

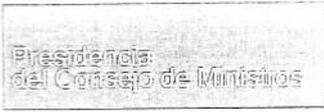
El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI

CERTIFICA:

la identidad sexual y sus patologías. En: el expediente original que he tenido a la vista y confrontado.

03 OCT. 2018

JUAN JOSÉ PRÍNCIPE DIESTRA
Certificación de copias
Ejecutivo 2



"El diccionario de la Real Academia de la Lengua Española divide los sexos en dos: varón y mujer o macho y hembra. El término género se refiere a la lingüística y se aprecian tres géneros: masculino, femenino y neutro.

El término género proveniente del campo de la literatura se aplicó a partir de los años sesenta a la psicología y a la antropología. Mientras el primero es biológico, el segundo es una construcción cultural correspondiente a los roles o estereotipos que en cada sociedad se asignan a los sexos. Se ha mostrado una palabra muy adecuada para discernir entre los aspectos biológicos, es decir "lo dado", y los factores culturales, es decir, "lo construido". (...)

El sexo, la identidad sexual, está determinada biológicamente de forma muy clara (...) de manera que podríamos decir que constituye "lo dado", lo no legible. Sin embargo, la orientación sexual y la conducta sexual (heterosexualidad, bisexualidad, homosexualidad,...) aún cuando tiene una base biológica, son configuradas por otros factores como la educación, los estereotipos, los factores culturales y el propio comportamiento elegido, puesto que hay un margen muy amplio de libertad en el modo en que cada sujeto conduce su sexualidad. (...)".

- 40. De otro lado, con relación a las identidades que asumen los individuos, es pertinente señalar que existen supuestos en los cuales las personas quiebran los esquemas tradicionales de género, cruzando la barrera que se les ha impuesto biológicamente, sea de forma temporal o permanente¹⁷.
- 41. Por ello, un individuo *transgénero*, entendiendo por tal a un ciudadano con una *identidad sexual* propia que quiebra los diseños tradicionales de género, no debe confundirse con un *homosexual* o un *transexual*. Sobre el particular, es pertinente indicar que "(...) una *persona homosexual* es aquella que siente inclinación erótica por personas del mismo sexo, pero no rechaza su cuerpo ni sus genitales, se siente y vive dentro del sexo cromosómico-gonadal-anatómico-psicológico asignado. El *travestido* es una persona, característicamente un hombre, que se viste y acicala como mujer, pero que se identifica como hombre, y obtiene placer cuando su pareja descubre su verdadero sexo, oculto bajo la engañosa apariencia, el travesti se disfraza, como un medio para obtener placer. El *transexual* situado dentro del cuadro definido como *disforia de género*, se viste con aquella indumentaria que responde al género vivido y sentido. Sin embargo, es necesario tener presente que bajo el vocablo "transgénero" pueden ser, asimismo, consideradas gran número de situaciones, cuyo estudio y delimitación exceden este trabajo. (...) "¹⁸.
- 42. De acuerdo a lo expuesto, la Comisión considera entonces que un transgénero posee una *identidad sexual* definida —dentro de la amplia gama de posibilidades que la orientación sexual permite—, la misma que es fruto de sus propias experiencias, algunos aspectos

¹⁷ Así, se genera la noción de *transgeneridad*, entendiendo a ésta como "el espacio por definición heterogéneo, en el cual conviven un conjunto de narrativas de la carne, el cuerpo y la prótesis, el deseo y las prácticas sexuales, la identidad y la expresión de sí, la autenticidad y lo ficticio, el reconocimiento y la subversión, la diferencia a sexual y el sentido (...) Es, por tanto, un espacio atravesado por una multitud de sujetos de dispersión —travestis, lesbianas que no son mujeres, transexuales, drag queens, drag kings, transgéneros— y tod*s aquell*s que, de un modo y otro, encarnan formas de vida no reducibles al binario genérico ni a los imperativos de la hetero o la homonormatividad".

Ver: CABRAL, Mauro. La paradoja transgénero. En: www.ciudadaniasexual.org/boletin/b18/articulos.htm#4

¹⁸ SIVERINO BAVIO, Paula. La transexualidad y el derecho a la identidad personal. En: Actualidad Jurídica N° 123. Gaceta Jurídica. Lima, 2004. pp. 72-73.

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOP

CERTIFICA: Que la presente copia es exactamente igual al documento que obra en el expediente original que he tenido a la vista y confrontado

M-CPC-05/1A

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
e-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

03 OCT. 2013

JUAN JOSE PRINCIPE DIESTRA
Certificación de copias
Archivo Ejecutivo





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

000320

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR 1
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE 755-2014/CC1

psicológicos, sociales y culturales, los cuales conllevan a generar una identidad propia y distintiva que lo hace único como persona y por ende, sujeto de los derechos que el ordenamiento ha previsto para proteger su propia existencia.

Sobre el derecho a la identidad

- 43. Dentro del listado de derechos que el sistema jurídico peruano otorga a sus ciudadanos, uno de los principales es el *derecho a la identidad*, consagrado en el numeral 1 del artículo 2 de la Constitución Política¹⁹. Asimismo, es reconocido en los tratados internacionales de derechos humanos así como en la legislación civil interna del Perú.
- 44. Sobre el particular, Paula Siverino sostiene que: *"el derecho a la identidad tiene una directa e indisoluble vinculación con el derecho a no ser discriminado, a la salud, a la intimidad y al proyecto de vida. (...) La identidad del ser humano presupone un complejo de elementos vinculados entre sí, de los cuales algunos son de carácter predominantemente espiritual, psicológico o somático; mientras que otros son de diversa índole, ya sea cultural, ideológica, los que perfilan al ser "uno mismo". (...) Por este motivo se ha dicho que el derecho a la identidad es el derecho a ser quien se es, es un derecho a la propia biografía. (...) Por eso entendemos que el derecho a la identidad es, ni más ni menos, que el derecho a ser uno mismo y a ser percibido por los demás como quién se es; es el derecho a la proyección y reconocimiento de la autoconstrucción personal. (...)"*²⁰.
- 45. El *derecho a la identidad* adquiere relevancia especial en el caso de las minorías sexuales (gays, lesbianas, travestis, transexuales y otros), en la medida que este sector de la población construye un proyecto de vida similar al de la población heterosexual pero se enfrenta a diversos prejuicios sociales y culturales en relación a su opción sexual, motivo por el cual se encuentran en una continua lucha por vivir plenamente su identidad sexual, adaptándose de múltiples formas a los diversos contextos sociales que les toca vivir.
- 46. Por lo expuesto, este órgano colegiado considera que, tal como la normativa de protección al consumidor establece, debe combatirse cualquier conducta discriminatoria que implique un riesgo o que altere directamente la *identidad sexual* de cualquier consumidor en el mercado. Ello, a efectos de cautelar el *derecho a la identidad* que posee cualquier individuo dentro de la sociedad, de acuerdo a lo establecido en la Constitución Política.

Sobre el presunto acto de discriminación cometido contra la parte denunciante

(i) Sobre la responsabilidad de Tiendas Ripley

¹⁹ CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ
Artículo 2.- Derechos fundamentales de la persona
Toda persona tiene derecho:

1. A la vida, a su identidad, a su integridad moral, psíquica y física y a su libre desarrollo y bienestar. El concebido es sujeto de derecho en todo cuanto le favorece (...)

²⁰ SIVERINO, Paula. Op cit. p. 74.

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOP

CERTIFICA: Que la presente copia es exactamente igual al documento que obra en el expediente original y ha sido certificada en el Archivo Ejecutivo del INDECOP.

03 OCT. 2018

JUAN JOSÉ PRINCIPLE DIESTRA
Certificación de copias
Archivo Ejecutivo del INDECOP

M-CPC-05/1A

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
e-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR 1 SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE 755-2014/CC1

47. La parte denunciante señaló que el 13 de junio de 2014 se apersonó a un local de Tiendas Ripley para solicitar una disposición de efectivo en una de las cajas del establecimiento. Sin embargo, luego de solicitarle la exhibición de su DNI, el personal cuestionó su identidad por no parecerse a la fotografía de dicho documento, indicándosele que debía presentarse con una identidad masculina y realizar la operación en el Banco.
48. En sus descargos, Tiendas Ripley manifestó lo siguiente:
- (i) No se ha verificado que la parte denunciante tenga la condición de transgénero ni que le haya sido denegada la disposición de efectivo en la fecha y establecimiento indicados, y que haya existido un acto de discriminación relacionado con ello.
 - (ii) Para realizar las operaciones de disposiciones de efectivo, el personal sigue el "Manual del Cajero", así como el "Reglamento de Procedimientos por Disposición de Efectivo". En ese sentido, el primer paso de este procedimiento, aplicable a todos los clientes que pretenden realizar una disposición de efectivo, consiste en solicitar el documento de identidad del cliente y la tarjeta de crédito a fin de consultar el saldo disponible en la cuenta y validar la identidad del titular.
 - (iii) En el supuesto que se considere que se negó la disposición de efectivo a la denunciante sería por una razón objetiva, que es la falta de correspondencia entre su apariencia y documento de identidad, lo cual haría imposible su identificación.
 - (iv) Es su obligación verificar la identidad del usuario, de acuerdo a lo establecido en el Reglamento de Tarjetas de Crédito, aprobado por Resolución SBS 6523-2013²¹, por lo que actuó de manera diligente y en cumplimiento de las normas sectoriales.
49. Tal como se ha expuesto previamente, la práctica presuntamente realizada por el proveedor denunciado podría constituir una afectación del derecho de los consumidores transgénero —como es el caso de la denunciante—, quienes no deben ser objeto de un trato diferenciado injustificado o discriminación alguna, tal como lo exige nuestro ordenamiento jurídico.
50. De igual modo, de acuerdo con las reglas probatorias usadas para este tipo infractor, en primer término, corresponde a la parte denunciante demostrar el trato desigual producido; y, de ser comprobada la acción, se deberán evaluar los argumentos de Tienda Ripley para justificar la conducta materia de controversia.

²¹ REGLAMENTO DE TARJETAS DE CRÉDITO Y DÉBITO, APROBADO POR RESOLUCIÓN SBS 6523-2013, vigente desde el 2 de noviembre de 2013

Artículo 19.- Medidas de seguridad en los negocios afiliados

Las empresas deben adoptar las medidas de seguridad apropiadas para determinar la validez de la tarjeta, así como para dar cumplimiento a las condiciones de uso señalados en el Reglamento, por parte de los operadores o establecimientos afiliados.

En ese sentido, cuando las empresas suscriban contratos con los operadores o establecimientos afiliados, deberán asegurarse de incluir como obligaciones de estos, de ser el caso, los siguientes aspectos:

1. Contar con procedimientos de aceptación de las operaciones, incluyendo entre otros la verificación de la validez de la tarjeta, la identidad del usuario, y la firma en caso de ser aplicable.

(...)

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOP

CERTIFICA: Que la presente copia es exactamente igual a la original que he visto y confrontado

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
e-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

03 OCT 2018

MIAN JOSE PRINCIPE DIESTRA
Certificación de copias
Archivo Central





51. En ese sentido, resulta necesario recalcar que en los casos de prácticas discriminatorias y tal como reconoce la propia dinámica probatoria establecida en el Código para este tipo de infracciones, es posible admitir indicios y otros sucedáneos de los medios probatorios para acreditar las conductas denunciadas. Por ello, en el presente caso, deben evaluarse los diversos medios de prueba que obran en el expediente a efectos de determinar si son indicios o pruebas suficientes para acreditar la conducta infractora del personal de la denunciada.
52. De la revisión de los medios probatorios que obran en el expediente, se observa la copia del contrato de tarjeta de crédito de la parte denunciante con el Banco, del 3 de noviembre de 2011²², lo que acredita que mantiene una relación de consumo con la entidad financiera y que es titular de una tarjeta de crédito.
53. Asimismo, es importante resaltar que si bien en su escrito de descargos, Tiendas Ripley negó la ocurrencia de los hechos denunciados, en un escrito posterior —así como en el informe oral que se llevó a cabo²³—, admitió que la parte denunciante estuvo en el establecimiento indicado y que se le impidió realizar la disposición de efectivo solicitada porque no le fue posible realizar la verificación de su identidad, por lo que se le indicó que debía acercarse al Banco para ello.
54. En ese sentido, se aprecia que mediante la hoja de reclamación N° RE23-00006049-14 del 13 de junio de 2014, ingresada en la sucursal "Primavera" de Tiendas Ripley²⁴, la parte denunciante expuso lo siguiente²⁵:

²² Ver la hoja 163 del expediente.

²³ En el informe oral que se llevó a cabo, las partes expusieron lo siguiente:

"TIENDAS RIPLEY: (...) Yo me imagino, entiendo, que si una persona que está intentando hacer un acto como una disposición de efectivo y no consigue hacerlo, al final eso le va a generar una incomodidad (...) pero de ahí a que eso sea un acto de discriminación hay una distancia enorme y repito: la razón por la cual no se pudo hacer la disposición de efectivo es que simplemente porque no se pudo verificar la identidad y la propia parte denunciante está aceptando que efectivamente hay un problema (...).

PARTE DENUNCIANTE: (...) es comprensible que el Banco dude de la titularidad de nosotras, pero lo que no es comprensible es como la señorita me trató a mi (...) me dijo "tienes que venir vestido tal cual apareces en tu foto" y con la voz alta. La primera señorita de caja si tuvo intención de ayudarme, ella quiso traer el tampón. La señorita supervisora vino con la intención de decirme que no te podemos atender que la señorita de caja no está preparada para esos casos, tienes que ir al Banco Ripley y, por último, que "yo no veo en ti una persona trans sino a una señorita y, por tanto, tú estás suplantando al titular de la línea" y eso generó que los demás clientes que estaban en la caja miren hacia mi persona como si yo estuviese usurpando o haciendo algo malo (...). Entiendo su posición de ustedes de que tienen que velar por la titularidad de que no haya suplantación, pero hay formas de ver que yo soy la persona titular, no de esa manera tan despectiva que usó conmigo.

TIENDAS RIPLEY: (...) tengo que referirme a la versión de los empleados de la tienda, que simplemente se le explicó a la persona que no había una posibilidad de identificarla objetivamente y que sin eso no se puede hacer (...) y lo demás que se hizo se trata de darle opciones, en todo caso si es que necesitaba disponer del efectivo de manera urgente y había una imposibilidad porque la persona del DNI no tiene nada que ver con la que aparece en la foto, de sugerirle que trate de parecerse a la persona de la foto si es que en verdad era, o de optar por una forma de identificación que no era posible en la tienda, para lo cual tenía que ir a un banco, a través de la huella digital. Se le estaba tratando de ayudar y se le estaba explicando cuál era el problema de fondo y cuáles podrían ser las posibles soluciones (...) sin un tema de maltrato o discriminación en ningún sentido, simplemente tratar de hacerle entender a una persona que en ese momento (...) que cosa era lo que estaba pasando".

²⁴ En la hoja de reclamación se consignó la dirección del establecimiento: Av. Aviación y Angamos Este N° SN C.H. Limatambo (C.C. Primavera Park Plaza), San Borja.



03 OCT 2014
[Signature]



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR 1
SEDE CENTRAL

000023

EXPEDIENTE 755-2014/CC1

"La Srta. Georgeth Coronado tuvo una atención hacia mi persona, siendo transfóbica al decirme que la Srta. de Caja del área de Deportes no me podía atender por mi identidad de género, ya que debía venir vestida de hombre para realizar la transacción financiera, diciéndome el personal de caja no estaba capacitado para atender mi caso, que solo me podía atender la ventanilla del Banco Ripley".

(Subrayado agregado)

55. Adicionalmente, se observa que, mediante correo electrónico del 14 de junio de 2014, Tiendas Ripley atendió el reclamo interpuesto por la parte denunciante, indicando lo siguiente²⁶:

"Estimado Carlos:

Por medio de la presente nos dirigimos a usted para saludarlo y dar respuesta al requerimiento N° RE23-00006049-14 generado el 13 de junio del 2014, en referencia al inconveniente que manifiesta haberle sucedido durante su visita en nuestra sucursal de Primavera.

Al respecto, creemos oportuno comunicarle que es parte de nuestro deber y compromiso velar por la calidad del servicio y seguridad que brindamos a nuestros clientes, es por ello, que cumplimos con informarle que estaremos tomando las medidas necesarias del caso, para evitar que este tipo de situaciones se vuelvan a presentar.

Por lo expuesto, agradecemos su preocupación y aprecio demostrados al dedicar parte de su tiempo en hacernos conocer su sentir, ya que esto nos ayuda a identificar oportunidades para la mejora de nuestros servicios".

(Subrayado agregado)

56. De lo expuesto se aprecia que la parte denunciante se apersonó al establecimiento de Tiendas Ripley y que no pudo realizar la operación solicitada en dicho lugar, sino que le indicaron que solo era posible hacerlo en el Banco. Asimismo, en la respuesta brindada por Tiendas Ripley, no se advierte que haya contradicho o desvirtuado los hechos expuestos por el consumidor, sino que solo se limitó a señalar que tomaría las medidas del caso para evitar que ese tipo de situaciones se vuelvan a presentar.
57. Cabe señalar que, en el informe oral, Tiendas Ripley sostuvo que no existió una situación irregular ni que se realizó ningún acto de discriminación, sino que solo se generó una incomodidad al cliente, frente al cual ofreció las disculpas del caso, indicando que las disposiciones de efectivo presenciales podía realizarlas en el Banco²⁷.

²⁶ Ver la foja 13 del expediente.

²⁶ Ver la foja 14 del expediente.

²⁷ A continuación, se cita el extracto pertinente del informe oral:

"COMISIONADA ERIKA BEDOYA: (...) Ustedes le envían el 14 de junio un correo electrónico a la parte denunciante en la cual literalmente dicen: "Creemos oportuno comunicarle que es parte de nuestro deber y compromiso velar por la calidad del servicio y la seguridad que brindamos a nuestros clientes. Es por ello, que cumplimos con informarle que estaremos tomando las medidas necesarias del caso para

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI

CERTIFICA: Que la presente copia es exactamente igual al documento que obra en el expediente original que he tenido a la vista y confrontada

03 OCT. 2018

JUAN JOSE PRINCIPE DIESTRA
Certificación de copias
Archivo Ejecutivo 2 del Archivo Central INDECOPI



58. Al respecto, conviene recordar que, en los casos de prácticas discriminatorias y más aún, en los casos de consumo, resulta difícil para la parte denunciante probar la comisión de un acto de discriminación —negativa de acceso al servicio o producto, u obstaculización en su uso, por ejemplo—, dado el contexto en el que se dan los hechos —de manera espontánea y verbal—, por lo que resulta posible valerse de indicios para determinar la existencia de una afectación al derecho del consumidor.
59. En atención al requerimiento de información efectuado por la Secretaría Técnica, Tiendas Ripley presentó los siguientes documentos: el "Manual Interno del Cajero", el "Reglamento de Procedimiento Interno para disposición de efectivo con tarjetas de crédito" y el "Manual de Identificación del Documento de Identidad (DNI)".
60. Al respecto, Tiendas Ripley indicó que en el "Manual Interno del Cajero" se definen las funciones y procedimientos que debe realizar el cajero para operar adecuadamente en el terminal financiero de las agencias del Banco, mientras que en el "Reglamento de Procedimiento Interno para disposición de efectivo con tarjetas de crédito" y "Manual de Identificación del Documento de Identidad (DNI)" se establece el procedimiento interno a seguir en todas las tiendas de Tiendas Ripley para la atención de los clientes que solicitan el retiro de efectivo en el terminal de ventas de las tiendas.
61. En ese sentido, la denunciada señaló que, ante una solicitud de disposición de efectivo, el personal debe solicitar el documento de identidad del cliente y la tarjeta de crédito a fin de consultar el disponible en la cuenta y validar la identidad del titular. Agregó que, sin embargo, en el presente caso, se negó la disposición de efectivo a la parte denunciante por una razón objetiva, que es la falta de correspondencia entre su apariencia y documento de identidad, lo cual haría imposible su identificación²⁸.
62. En este punto, es importante tener presente que el protocolo establecido por el Banco tiene como finalidad adoptar medidas de seguridad ante las operaciones bancarias que se

evitar que este tipo de situaciones se vuelvan a presentar". Entonces, dado ese correo electrónico estarían afirmando que si hubo una situación irregular que se presentó en Tiendas Ripley dado este correo electrónico porque le ofrecen una disculpa.

TIENDAS RIPLEY: No hubo una situación irregular ni muchísimo menos una discriminación (...) lo que se está reconociendo o tomando conocimiento es que hubo una incomodidad del cliente y para ningún proveedor responsable eso es algo bueno y lo que se puede hacer para que vuelva a ocurrir se hará porque no estamos en el negocio de hacer incómodos a nuestros clientes.

COMISIONADA ERIKA BEDOYA: (...) pero ustedes ofrecen las disculpas, es por eso...

TIENDAS RIPLEY: (...) y las vuelvo a ofrecer (...).

A continuación, se cita el extracto pertinente del informe oral:

COMISIONADO JUAN ZEVILLANOS: (...) me gustaría que nos explique cuál es el procedimiento que tienen ustedes para dar una atención de validación, o sea, ¿cómo se hace este procedimiento para validar la identidad de la persona cuando hace una transacción de este tipo? (...)

BANCO RIPLEY: yo le confieso que (...) es un documento que efectivamente está en el expediente, yo lo he revisado y le puedo contar lo que he entendido, no lo conozco en detalle, pero básicamente se trata de verificar dos cosas. Una que es la identidad misma de la persona y eso es básicamente a través de la fotografía, y verificar la autenticidad del documento que tiene unos numeritos al costado y un holograma...

COMISIONADO JUAN ZEVILLANOS: (...) y ¿este procedimiento es válido tanto para el Banco como para la Tienda Ripley?

BANCO RIPLEY: yo entiendo que sí, es un procedimiento más o menos estándar de verificación a través de este documento...

03 OCT. 2018

JUAN JOSE PRINCIPÉ DIESTRA
Certificación de copias
Archivo Ejecutivo INDECOP





realicen. De este modo, dichas medidas de seguridad serán de obligatorio cumplimiento por parte del personal que atiende en los terminales de venta de Tiendas Ripley cuando alguno de los clientes del Banco pretenda efectuar una operación, como es el caso de la disposición de efectivo.

- 63. Es así que, resulta válido que en el procedimiento diseñado para dicha operación se deba verificar la identidad de la persona que solicita el retiro de dinero, a través de la evaluación de la tarjeta de crédito y el documento de identidad entregados.
- 64. En un caso regular, si el titular de la tarjeta solicita que se lleve a cabo la operación, el personal de la denunciada debe corroborar que el titular es quien se encuentra identificado en el documento de identidad entregado y procederá a autorizar la operación. En el caso contrario, es razonable que el personal se niegue a ello, siempre que exista un sustento debido.
- 65. Sin embargo, si bien esta regla resulta aplicable a todos los clientes del Banco que deseen hacer una disposición de efectivo, no se debe dejar de observar las circunstancias que rodean a un cliente en particular, como sucedió con la parte denunciante.
- 66. Al ser una persona transgénero —que viste con aquella indumentaria que responde al género vivido y sentido, que difiere del biológico— su apariencia puede no corresponderse necesariamente a la foto que figura en su documento de identidad o al sexo que allí se indica. No obstante, el ejercicio de su derecho de identidad —protegido por la Constitución— no debe ser un impedimento para realizar operaciones bancarias como cualquier otro cliente del Banco.
- 67. Asimismo, debe tenerse en cuenta que los datos consignados en su documento de identidad no pueden ser variados a voluntad de la parte denunciante. Ello es relevante en la medida que, para realizar operaciones como la disposición de efectivo, es obligatorio presentar el documento de identidad con el que cuenta, aun cuando la foto difiera de su apariencia.
- 68. En este punto, resulta relevante tener presente que, de lo expuesto por Tiendas Ripley, se desprende que no era posible que la parte denunciante realice la disposición de efectivo en su establecimiento, sino que debía acudir al Banco —donde se podía verificar su identidad con su huella dactilar—, en tanto el personal no contaba con mecanismos para comprobar que era el titular de la tarjeta de crédito a quien tenían en frente²⁹.

A continuación, se cita el referido extracto del informe oral:

COMISIONADO JUAN ZEVILLANOS: (...) y ¿hay un procedimiento adicional a ese? ¿solamente identificar la foto?

TIENDAS RIPLEY: No, por ejemplo en el Banco puede haber un procedimiento de identificación a través de la huella dactilar (...) es la prueba de que acá no ha habido ningún acto de discriminación, sino que objetivamente la imposibilidad de verificar es que la misma persona de la tienda que no pudieron verificar su identidad en ese momento le sugirieron una alternativa que era ir al Banco donde había una forma de identificación distinta, a través de la huella dactilar y la llevaron y le dijeron que no haga cola y eso no es discriminación, y se produjo la disposición de efectivo.

COMISIONADA ERIKA BEDOYA: Usted ha afirmado en su exposición inicial y hace un momento que dentro de Tiendas Ripley no existe el mecanismo para verificar la huella dactilar (...) que el usuario tiene que ir al Banco en el caso quiera, no basta verificar el DNI con la

2014 y 2016

En el 2014 y 2016, en Tiendas Ripley no había más de 1000 personas...

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOP

CERTIFICA: Que la presente copia es exactamente igual al documento que obra en el expediente original que le envío a usted y con fecha...

03 OCT. 2018

[Signature]

JUAN JOSE PRINCIPE DIESTRA
Certificación de Copias
Archivo Ejecutivo



M-CPC-05/1A

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
e-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

000326

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR 1
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE 755-2014/CC1

69. En efecto, Tiendas Ripley ha sostenido que, en el caso particular, brindó una solución al problema de la parte denunciante al indicarle que podía realizar la disposición de efectivo en el Banco, pues en anteriores oportunidades pudo realizar este tipo de operaciones allí.
70. Al respecto, la Comisión considera que, al acercarse a una caja de Tiendas Ripley, es válido que a la parte denunciante se le requiera su documento de identidad y tarjeta de crédito para verificar que es el titular de la tarjeta quien se ha apersonado a realizar la disposición de efectivo. En ese sentido, no se cuestiona el hecho de que el personal efectúe el examen comparativo correspondiente para verificarlo, sino que no adopte las medidas necesarias para evitar que el consumidor se vea impedido de realizar la operación solicitada por su condición de transgénero, lo que implica que deben estar capacitados para atender este tipo situaciones.
71. Si bien el proveedor denunciado tiene la obligación de verificar la identidad del titular de la tarjeta de crédito, al estar frente a una persona transgénero, se encuentra en posibilidad de cumplir con ello no solo a través del contraste entre la foto que figura en el documento

apariciencia física, sino que hay que ir al Banco Ripley a hacerlo y ha manifestado que eso es lo que hizo la parte denunciante (...), ¿no existe entonces en Tiendas Ripley una atención al consumidor de verificar la huella dactilar que usted ha mencionado?

TIENDAS RIPLEY: (...) Yo creo que no. (...) En ese caso, no se disponía en el lugar, en esa tienda, y justamente por eso, se le sugiere que vaya al Banco. (...)

COMISIONADA ERIKA BEDOYA: (...) ahora dice que es un proceso que está de alguna manera cohesionado con el de Tiendas Ripley y entonces no es un proceso que termina dentro de la Tienda Ripley sino entendería que usted está afirmando que es un proceso que se complementa con el Banco Ripley, ¿es así?

TIENDAS RIPLEY: hay una sucesión de hechos que he preferido (...) no mencionarlos porque no están mencionados en la denuncia. La denuncia termina diciendo "en la tienda a mí me dijeron que no pudiera hacer el efectivo y me sugirieron que vaya al Banco" y lo dejan ahí. (...) Y exactamente esa denuncia con esos mismos hechos están planteados tanto para la Tienda como para el Banco, por eso yo hago notar a esta Comisión que los hechos en realidad no justifican en todo caso una denuncia contra el Banco porque no se habla de nada que haya ocurrido en el Banco (...)

(...)

COMISIONADA ERIKA BEDOYA: (...) la pregunta de que estarán tomando las medidas...y ¿qué medidas han tomado?

TIENDAS RIPLEY: (...) las únicas medidas que se pueden tomar son muy específicas a las personas que estuvieron involucradas, tratar de entender de qué cosa es lo que ha ocurrido. Fijese, son muchísimas personas de muchísimas cajas de muchísimas tiendas que tienen que aplicar el mismo protocolo y las situaciones son distintas. La verdad de las cosas y que lo acaban de confirmar (...) las muchas veces que se ha ido a una tienda a hacer un retiro de efectivo, en la mayoría de veces ha conseguido hacer el retiro de efectivo y ha tenido a una persona que aplicando el mismo protocolo, de repente no ha sentido...o sea, ha creído en ese momento, ha pensado que estaba verificada la identidad, que se trata de una persona transgénero, la mira bien y le cree; y, de repente, se encuentra con otra persona que dice "a mí no me parece" y es un poco más reacia y piensa "de repente acá me están suplantando la identidad". O sea, sí puede haber de repente una variación incluso de la misma persona que en ese momento está aplicando el protocolo, eso puede determinar que se haga o no se haga la disposición de efectivo (...) que se verifique o no verifique la identidad. Hasta para eso puede haber un criterio subjetivo y, en ese sentido, es que se puede tratar de afinar más porque el protocolo que está establecido no se puede eliminar. Uno tiene que verificar el documento de identidad, no hay otra manera.

COMISIONADA ERIKA BEDOYA: (...) y en el caso de la trabajadora que atendió a la parte denunciante, ¿ha sido capacitada?

TIENDAS RIPLEY: ¿ha sido capacitada? Sí.

COMISIONADA ERIKA BEDOYA: ¿...con los protocolos?

TIENDAS RIPLEY: Sí, todas las personas que ingresan a trabajar tienen una capacitación y, nuevamente, tengo entendido que también cuando ocurre esto y se dice que vamos a tomar las medidas y se pide disculpas hay una conversación con las personas, primero para entender qué es lo que pasó y para tratar de solucionar cualquier cosa que hubiera estado...que se pudiera mejorar".

03 OCT 2018
Juan José Principe Diestra



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

009327

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR 1 SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE 755-2014/CC1

de identidad sino a través de datos que solo el titular conoce (referidos a datos personales o de su cuenta de tarjeta de crédito)³⁰.

- 72. Sostener lo contrario, significaría aceptar que a pesar de que una persona transgénero pueda contratar una tarjeta de crédito y tener acceso a los servicios financieros ofrecidos en el mercado, no pueda realizar ciertas operaciones debido a dicha condición, impidiéndose de ese modo el ejercicio de su derecho como consumidor de gozar o beneficiarse de las prestaciones derivadas de su contrato, a diferencia de otros clientes.
- 73. En este punto, es importante advertir que el derecho del consumidor a no ser discriminado trae consigo la obligación de los proveedores de no trasgredir su derecho a la igualdad, esto es, tratar bajo las mismas condiciones a quienes se encuentren en la misma situación de hecho y dar un trato diferenciado en aquellos casos en los que amerite por su condición especial amparada por la Constitución³¹.
- 74. En consecuencia, la Comisión considera que el personal de Tiendas Ripley proporcionó un trato desigual a la parte denunciante al impedirle realizar la disposición de efectivo solicitada, debido a su condición de transgénero.

³⁰ Ver la Resolución Final 1033-2009/CPC del 24 de setiembre de 2010. En dicho caso, la Comisión resolvió lo siguiente:
"En el presente caso, la denunciante no se encontró de acuerdo con la posibilidad que al personal del gimnasio denunciado la llame por su nombre de varón. Sobre el particular, la Comisión considera que el pedido de la señorita Scarlet se encuentra dentro del ámbito al que se ha hecho referencia en párrafos anteriores; y por ello solicitó que se le denomine con el nombre que ha adoptado en la sociedad a la luz de su identidad sexual.

En este punto, es relevante considerar que un consumidor transgénero que acude a un establecimiento no podría demandar suscribir un contrato utilizando el nombre que ha adoptado su identidad sexual, a menos que efectivamente cuente con la autorización judicial correspondiente para usarlo libremente en sus relaciones formales. Sin embargo, este colegiado sí considera válido que un consumidor transgénero demande al proveedor que se llame coloquialmente y en el día a día por su nombre que su identidad sexual le ha otorgado, en la medida que este es parte de su identidad como persona.

Más aún, debe tenerse en consideración que el perifoneo por su nombre de identidad sexual no conlleva (...) ninguna afectación a terceros ni demanda un costo adicional al proveedor".

(Subrayado agregado)

³¹ Ver el voto en discordia del vocal Julio Baltazar Durand Carrión emitido en la Resolución 3444-2012/SPC-INDECOPI del 22 de noviembre de 2012, en el que señaló lo siguiente:
"Es importante subrayar que en denuncias que involucren una presunta afectación al derecho a la igualdad sustancial, no puede exigirse a los consumidores acreditar un trato desigual respecto de otros consumidores invocando una lectura literal del tercer párrafo del artículo 7B" de la Ley de Protección al Consumidor.

Dicha exigencia es admisible y se condice con las denuncias donde los consumidores reclaman haber sido tratados de forma distinta a los demás, es decir, cuando invocan una vulneración a su derecho a la igualdad formal en los términos antes expuestos. Por ejemplo, si un consumidor denuncia que le negaron el ingreso a una discoteca por motivos raciales, queda claro que deberá acreditar siquiera indiciariamente haber sido objeto de tal negativa, a diferencia del resto de asistentes que pudieron ingresar con normalidad.

No obstante, en las denuncias que involucren una afectación del derecho a la igualdad sustancial, esto es, cuando un consumidor denuncia el no haber recibido un trato diferenciado pese a su condición especial amparada constitucionalmente, nos encontramos en un supuesto completamente opuesto donde resulta contradictorio realizar la exigencia antes señalada. En efecto, en estos casos la denuncia del consumidor parte de la premisa de que pese a su situación especial le han brindado el mismo trato dispensado a la generalidad de consumidores, por lo que no se puede exigir acreditar un trato diferenciado: lo que denuncia es, precisamente, la ausencia del mismo".

(Subrayado agregado)

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI

CERTIFICA: Que la presente copia es exactamente igual al documento que obra en el expediente original que ha sido de la vista y copiado.

03 OCT. 2013

JUAN JOSÉ PRINCIPÍ DE SARA
Certificación de copias
Archivo Ejecutivo

M-CPC-05/1A

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
e-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe



PERU

Presidencia
del Consejo de Ministros

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR 1
SEDE CENTRAL

000328

EXPEDIENTE 755-2014/CC1

75. En un Estado de Derecho, y tal como se ha explicado en el presente pronunciamiento, los actos que impliquen un trato diferenciado entre las personas basado en su identidad de género, no pueden ser tolerados. Ello, en tanto dichas conductas vulneran directamente el derecho a la dignidad de la persona víctima del tratamiento discriminatorio, alterando la normal igualdad que debe existir en el acceso al consumo de bienes y servicios en el mercado.
76. Resulta importante señalar que la empresa es responsable por las actuaciones que sus empleados realicen en el ejercicio de su cargo. Es así que, de acuerdo con lo establecido en los artículos 165 y 1981 del Código Civil, se presume que la persona que atiende en un establecimiento destinado a la atención al público representa al proveedor, quien responde por las infracciones cometidas por sus empleados³².
77. Este supuesto de responsabilidad es conocido por la doctrina como "responsabilidad vicaria", la que implica que para que un tercero sea responsable de las conductas cometidas por una determinada persona, es necesario que entre el agente y ese tercero exista una relación de subordinación en donde, más allá de los aspectos formales, el principal tenga efectivamente la dirección y la autoridad, ya sea sobre el cargo o con relación al servicio específico, esto es, una relación vertical y jerárquica.
78. En tal sentido, la "responsabilidad vicaria" impide que los proveedores puedan oponer el actuar de sus subordinados como un eximente de responsabilidad frente a los consumidores, considerando que no puede trasladarse a estos últimos las externalidades negativas generadas por una incorrecta elección del personal contratado o por la falta de control en el desarrollo de sus actividades.
79. Por todo lo expuesto, la Comisión considera que ha quedado acreditado el acto discriminatorio cometido por Tiendas Ripley contra la parte denunciante, en tanto no realizó la disposición de efectivo solicitada motivada en la condición de transgénero que presenta, lo que constituye un trato desigual al normal desenvolvimiento de las transacciones comerciales que realiza el terminal de una entidad financiera con los clientes del Banco.
80. Sin perjuicio de lo expuesto, cabe señalar que, si bien Tiendas Ripley manifestó que, en una denuncia anterior contra un banco, no se consideró la comisión de un acto de discriminación por razones objetivas y razonables, se debe considerar que, en el presente caso, se ha acreditado el impedimento del uso del servicio de tarjeta de crédito a la parte denunciante por su condición de transgénero, de acuerdo a lo expuesto en la presente resolución, por lo que corresponde desestimar este argumento.

³²

CÓDIGO CIVIL

Artículo 165°.- Se presume que el dependiente que actúa en establecimientos abiertos al público tiene poder de representación de su principal para los actos que ordinariamente se realizan en ellos.

Artículo 1981°.- Aquel que tenga a otro bajo sus órdenes responde por el daño causado por éste último, si ese daño se realizó en el ejercicio del cargo o en cumplimiento del servicio respectivo. El autor directo y el autor indirecto están sujetos a responsabilidad solidaria.

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI

CERTIFICA: Que la presente copia es exactamente igual al documento que obra en el expediente original que he tenido a la vista y confrontada

03 JUL 2018

JUAN JOSE PRINCIPE DIESTRA
Certificación de copias
Archivo Ejecutivo de CCU

M-CPC-05/1A

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
e-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR 1 SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE 755-2014/CC1

000323

81. En consecuencia, corresponde declarar fundada la denuncia interpuesta por la parte denunciante contra Tiendas Ripley por la infracción al literal d) del numeral 1.1 del artículo 1 y al artículo 38 del Código, en la medida que ha quedado acreditado que la denunciada se negó a concretar la disposición de efectivo solicitado por su condición de transgénero, situación que se configura como un acto de discriminación.

(ii) Sobre la responsabilidad del Banco

82. Sobre el particular, se aprecia que la parte denunciante denunció un presunto trato discriminatorio por parte del Banco. Sin embargo, si bien el Banco es la entidad emisora de la tarjeta de crédito con la que la parte denunciante pretendió realizar la disposición de efectivo, se advierte que la infracción denunciada fue cometida por el personal de Tiendas Ripley.

83. De este modo, aun cuando la caja de Tiendas Ripley actúe como un corresponsal del Banco, en tanto un cliente puede realizar determinadas operaciones en esta, se debe evaluar su participación en el acto de discriminación denunciado, lo que no ha ocurrido en el presente caso.

84. En efecto, es importante señalar que para determinar la responsabilidad administrativa de un proveedor denunciado se debe observar que, de acuerdo con el principio de causalidad, la responsabilidad debe recaer en quien realiza la conducta omisiva o activa constitutiva de infracción sancionable³³.

85. Por tanto, la Comisión considera que corresponde declarar infundada la denuncia interpuesta por la parte denunciante contra el Banco, por la presunta infracción al literal d) del numeral 1.1 del artículo 1 y al artículo 38 del Código, en la medida que no ha quedado acreditado que la entidad bancaria haya realizado un acto de discriminación en su contra.

Sobre la medida correctiva

86. El artículo 114 del Código establece que sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción a las normas del Código, el Indecopi puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias³⁴.

³³ LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, publicada el 11 de abril de 2001 Artículo 230.- Principios de la potestad sancionadora administrativa La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales: (...) 8. Causalidad.- La responsabilidad debe recaer en quien realiza la conducta omisiva o activa constitutiva de infracción sancionable. (...)

³⁴ LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010 Artículo 114.- Medidas correctivas Sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción al presente Código, el Indecopi puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias que obra en el expediente original que ha Las medidas correctivas reparadoras pueden dictarse a pedido de parte o de oficio, siempre y cuando sean expresamente informadas sobre esa posibilidad en la notificación de cargo al proveedor por la autoridad encargada del procedimiento.

03 OCT. 2018

[Signature]

JUAN JOSE PRINCIPE DIESTRA
Certificación de copias





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR 1 SEDE CENTRAL

000330

EXPEDIENTE 755-2014/CC1

87. Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior³⁵. Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que se produzca nuevamente en el futuro³⁶.

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

³⁵ LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010
Artículo 115.- Medidas correctivas reparadoras

115.1 Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior y pueden consistir en ordenar al proveedor infractor lo siguiente:

- a. Reparar productos.
- b. Cambiar productos por otros de idénticas o similares características, cuando la reparación no sea posible o no resulte razonable según las circunstancias.
- c. Entregar un producto de idénticas características o, cuando esto no resulte posible, de similares características, en los supuestos de pérdida o deterioro atribuible al proveedor y siempre que exista interés del consumidor.
- d. Cumplir con ejecutar la prestación u obligación asumida; y si esto no resulte posible o no sea razonable, otra de efectos equivalentes, incluyendo prestaciones dinerarias.
- e. Cumplir con ejecutar otras prestaciones u obligaciones legales o convencionales a su cargo.
- f. Devolver la contraprestación pagada por el consumidor, más los intereses legales correspondientes, cuando la reparación, reposición, o cumplimiento de la prestación u obligación, según sea el caso, no resulte posible o no sea razonable según las circunstancias.
- g. En los supuestos de pagos indebidos o en exceso, devolver estos montos, más los intereses correspondientes.
- h. Pagar los gastos incurridos por el consumidor para mitigar las consecuencias de la infracción administrativa.
- i. Otras medidas reparadoras análogas de efectos equivalentes a las anteriores.

115.2 Las medidas correctivas reparadoras no pueden ser solicitadas de manera acumulativa conjunta, pudiendo plantearse de manera alternativa o subsidiaria, con excepción de la medida correctiva señalada en el literal h) que puede solicitarse conjuntamente con otra medida correctiva. Cuando los órganos competentes del Indecopi se pronuncian respecto de una medida correctiva reparadora, aplican el principio de congruencia procesal.

115.3 Las medidas correctivas reparadoras pueden solicitarse en cualquier momento hasta antes de la notificación de cargo al proveedor, sin perjuicio de la facultad de secretaría técnica de la comisión de requerir al consumidor que precise la medida correctiva materia de solicitud. El consumidor puede variar su solicitud de medida correctiva hasta antes de la decisión de primera instancia, en cuyo caso se confiere traslado al proveedor para que formule su descargo.

115.4 Corresponde al consumidor que solicita el dictado de la medida correctiva reparadora probar las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas causadas por la comisión de la infracción administrativa.

115.5 Los bienes o montos objeto de medidas correctivas reparadoras son entregados por el proveedor directamente al consumidor que los reclama, salvo mandato distinto contenido en la resolución. Aquellos bienes o montos materia de una medida correctiva reparadora, que por algún motivo se encuentran en posesión del Indecopi y deban ser entregados a los consumidores beneficiados, son puestos a disposición de estos.

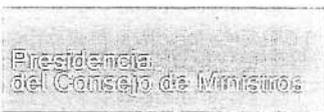
115.6 El extremo de la resolución final que ordena el cumplimiento de una medida correctiva reparadora a favor del consumidor constituye título ejecutivo conforme con lo dispuesto en el artículo 688 del Código Procesal Civil, una vez que quedan consentidas o causan estado en la vía administrativa. La legitimidad para obrar en los procesos civiles de ejecución corresponde a los consumidores beneficiados con la medida correctiva reparadora.

115.7 Las medidas correctivas reparadoras como mandatos dirigidos a resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas originadas por la infracción buscan corregir la conducta infractora y no tienen naturaleza indemnizatoria; son dictadas sin perjuicio de la indemnización por los daños y perjuicios que el consumidor puede solicitar en la vía judicial o arbitral correspondiente. No obstante, se descuenta de la indemnización patrimonial la aquilana satisfacción patrimonial deducible que el consumidor haya recibido a consecuencia del dictado de una medida correctiva reparadora en sede administrativa.

³⁶ LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010

El presente documento es copia certificada de la original que se tiene a la vista y confrontado.
Que la presente copia es exactamente igual al documento que obra en el expediente original que he tenido a la vista y confrontado.

03 OCT 2015
JUAN JOSE PRINZEP DIESTRA
Certificación de copias
Archivo Ejecutivo



000331

- 88. Habiendo quedado acreditada la infracción imputada a Tiendas Ripley al incurrir en un acto discriminatorio contra la parte denunciante al negarse a realizar la disposición de efectivo solicitada por tratarse de un consumidor con condición de transgénero, corresponde ordenarle una medida correctiva que revierta su conducta infractora.
- 89. La parte denunciante solicitó, en calidad de medida correctiva, que se ordene a las denunciadas lo siguiente: (i) ofrecimiento de disculpas públicas y personales por escrito, (ii) capacitación a su personal en el trato a los usuarios con identidad de género diversa y (iii) publicación en su página web, redes sociales y en las instalaciones del establecimiento comercial, avisos en los que se señale expresamente que no se discrimina por motivos de orientación sexual ni identidad de género.
- 90. La doctrina señala que un derecho subjetivo, entendido como aquel atributo concedido normativamente a un sujeto de derecho, se traduce en la búsqueda de la satisfacción de un interés propio, por lo que requiere de la existencia de una garantía que lo proteja. Dicha garantía implica que, ante la violación de un interés, el ordenamiento jurídico reaccione a través del ordenamiento de medidas reparadoras —como la eliminación del hecho que se encuentra vulnerando tal interés— o si es que el interés desapareció, busque a través de otro medio la satisfacción del nuevo interés que pueda surgir como consecuencia de la extinción del interés primigenio³⁷.
- 91. De los hechos expuestos, se aprecia que, ante el reclamo presentado por la parte denunciante en Tiendas Ripley, la denunciada le envió un correo electrónico en respuesta, comprometiéndose a brindar un mejor servicio. No obstante, surgió un nuevo interés en la denunciante al momento de interponer su denuncia: que Tiendas Ripley le ofrezca disculpas por lo sucedido.

Artículo 116.- Medidas correctivas complementarias

Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro y pueden ser, entre otras, las siguientes:

- a. Que el proveedor cumpla con atender la solicitud de información requerida por el consumidor, siempre que dicho requerimiento guarde relación con el producto adquirido o servicio contratado.
- b. Declarar inexigibles las cláusulas que han sido identificadas como abusivas en el procedimiento.
- c. El decomiso y destrucción de la mercadería, envases, envolturas o etiquetas.
- d. En caso de infracciones muy graves y de reincidencia o reiterancia:
 - (i) Solicitar a la autoridad correspondiente la clausura temporal del establecimiento industrial, comercial o de servicios por un plazo máximo de seis (6) meses.
 - (ii) Solicitar a la autoridad competente la inhabilitación, temporal o permanente, del proveedor en función de los alcances de la infracción sancionada.
- e. Publicación de avisos rectificatorios o informativos en la forma que determine el Indecopi, tomando en consideración los medios que resulten idóneos para revertir los efectos que el acto objeto de sanción ha ocasionado.
- f. Cualquier otra medida correctiva que tenga el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.

El Indecopi está facultado para solicitar a la autoridad municipal y policial el apoyo respectivo para la ejecución de las medidas correctivas complementarias correspondientes.

³⁷ ESCOBAR ROZAS, Freddy. "El derecho subjetivo. Consideraciones en torno a su esencia y estructura". En: *Ius Et Veritas* N° 16, pp. 293-298.

MECPC-05/1A

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
e-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPÍ

CERTIFICA: Que la presente copia es exactamente igual al documento que obra en el expediente original que se encuentra en el Archivo Central del INDECOPÍ.

03 OCT. 2013

JUAN JOSE PRINCIPZ DIESTRA
Certificación de copias
Archivo Ejecutivo



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR 1
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE 755-2014/CC1

92. En atención a lo expuesto previamente y en tutela del interés de la parte denunciante, corresponde a este Colegiado ordenar a Tiendas Ripley el cumplimiento de la medida correctiva invocada por la denunciante.
93. Por otro lado, se observa que el interés de la parte denunciante de realizar disposiciones de efectivo se mantendrá en tanto continúe siendo cliente del Banco y desee realizar las operaciones que le permita el contrato de su tarjeta de crédito, por lo que se debe ordenar a Tiendas Ripley una medida que tenga como finalidad evitar que se siga presentando la conducta infractora.
94. Por ello, corresponde ordenar Tiendas Ripley, en calidad de medida correctiva, que en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles, contado desde el día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumpla con remitir a la parte denunciante una carta ofreciéndole disculpas por lo ocurrido.
95. Asimismo, la Comisión considera que corresponde ordenar a Tiendas Ripley, en calidad de medida correctiva que:
 - (i) En un plazo máximo de treinta (30) días calendario a partir de notificada la presente resolución, capacite al personal del establecimiento ubicado en el Centro Comercial "Real Plaza Primavera" para que se eviten conductas discriminatorias similares a la verificada en el presente procedimiento, debiendo acreditar dicha capacitación ante la Secretaría Técnica.
 - (ii) Se abstenga de realizar actos discriminatorios de cualquier índole que impliquen una vulneración a los derechos de los consumidores.
96. Se señala a Tiendas Ripley que la Secretaría Técnica realizará las acciones que correspondan a efectos de verificar el cumplimiento de las medidas correctivas ordenadas; y que, de verificar el incumplimiento de las mismas, la Comisión se encuentra facultada para iniciar el procedimiento administrativo correspondiente para la imposición de una sanción por el referido incumplimiento.
97. Asimismo, de incumplirse la medida correctiva ordenada por la Comisión, la parte denunciante deberá remitir un escrito al Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor 1 del Indecopi (en adelante, el OPS 1) comunicando el hecho, conforme con lo dispuesto en el artículo 125 del Código. Si el OPS 1 verifica el incumplimiento podrá imponer a Tiendas Ripley una sanción.
98. Cabe precisar que no constituye una facultad del Indecopi ejecutar la medida correctiva a favor del consumidor, pues el Estado ha reservado esta potestad únicamente al consumidor mediante la vía judicial. Por estas razones, el artículo numeral 115.6 del artículo 115 del Código establece que las resoluciones finales que ordenen medidas correctivas reparadoras constituyen Títulos de Ejecución conforme a lo dispuesto en el artículo 688 del Código Procesal Civil.

CERTIFICA: Que la presente copia es exactamente igual al documento que obra en el expediente original que he tenido a la vista y confrontada

03 OCT. 2013

JUAN JOSE PRINCIPE MESTRA
Certificación de copias
Archivo



PERU

Presidencia del Consejo de Ministros

000333

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR 1 SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE 755-2014/CC1

Sobre la graduación de la sanción

- 99. Habiéndose verificado la existencia de la infracción administrativa cometida por Tiendas Ripley, corresponde determinar a continuación la sanción a imponer. Para proceder con la graduación de la sanción, se deben aplicar de manera preferente los criterios previstos en el Código y, de manera supletoria, los criterios contemplados en la LPAG.
- 100. El artículo 112 del Código establece que, para determinar la gravedad de la infracción, la autoridad administrativa podrá tomar en consideración diversos criterios tales como: (i) el beneficio ilícito esperado, (ii) la probabilidad de detección de la infracción, entre otros factores³⁸.
- 101. Al respecto, en la Resolución Final 1283-2010/CPC del 31 de mayo de 2010 la Comisión estableció la metodología a emplear a efectos de determinar la sanción final a imponer³⁹.

³⁸ LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010
Artículo 112.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas.-

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

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

³⁹ Al respecto, la citada resolución señaló lo siguiente:

"El beneficio ilícito es el beneficio real o potencial producto de la infracción administrativa. Es lo que percibe, percibiría o pensaba percibir el administrado cometiendo la infracción menos lo que percibiría si no la hubiera cometido. Así, por ejemplo, si un proveedor hubiera percibido 100 unidades respetando la ley, pero percibe (o percibiría o cree que va a percibir) 150 unidades al cometer la infracción, el beneficio ilícito es de 50 unidades. El beneficio ilícito también es lo que el infractor ahorra, ahorraría o pensaba ahorrar, al cometer la infracción. El beneficio ilícito, resulta pertinente precisarlo, no es utilidad ni ganancia en sentido contable o financiero.

La probabilidad de detección, por su parte, es la posibilidad, medida en términos porcentuales, de que la comisión de una infracción sea detectada por la autoridad administrativa. Si una infracción es muy difícil de detectar, le corresponderá un porcentaje bajo de probabilidad, como sería 10%, lo que significa que de cada 10 infracciones, una sería detectada por la autoridad; mientras que si es de mediana o fácil detección le corresponderá un porcentaje mayor, como por ejemplo, 50% (si de cada 2 infracciones, una sería detectada por la autoridad), 75% (si de cada 4 infracciones, 3 serían detectadas) ó 100% (todas las infracciones serían detectadas).

En tanto la propia norma establece que la sanción debe ser disuasoria, el criterio del beneficio ilícito es especialmente importante, pues permite analizar cuál fue el beneficio esperado por el infractor que le llevó a cometer la conducta sancionada pese a su prohibición. Este criterio está estrechamente vinculado a la expectativa de detección, que influirá decisivamente al hacer el análisis costo/beneficio al momento de cometer la infracción. Adicionalmente, se trata de factores todos ellos susceptibles de cierta objetivación, lo que permite una mayor claridad en la motivación de la sanción, facilitando su comprensión y posterior control, tanto en sede administrativa como en sede judicial.

Sin embargo, no debe olvidarse que en materia sancionadora no se castiga únicamente por el beneficio ilícito del infractor, sino también por el daño potencial o causado como consecuencia de la infracción. Por tanto, los criterios indicados en el párrafo anterior no son los únicos que deben tomarse en cuenta para establecer una sanción, que puede verse agravada o atenuada en aplicación del resto de criterios establecidos en la normativa vigente; esto es, los efectos sobre el mercado, la naturaleza del bien jurídico lesionado, la conducta del infractor y la reincidencia o incumplimiento reiterado, entre otros.

Además, debe resaltarse que en caso el beneficio ilícito sea difícil de cuantificar o no exista, la Comisión podrá considerar los demás criterios establecidos en el artículo 41º-A de la Ley de Protección al Consumidor con la finalidad de determinar la sanción que considere pertinente a cada caso concreto, aplicando además los agravantes y atenuantes que correspondan.

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI

CERTIFICA: Que la presente copia es exactamente igual a la original que se encuentra en el archivo central del INDECOPI, a la vista y confrontada.

03 OCT 2013

JUAN JOSE PRINCIPE DIESTRA
Certificación de copias
Archivo Ejecutivo 2



M-GPC-05/1A

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.: 2247800
e-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe



(i) **Beneficio ilícito**

- 102. Este Colegiado considera que, en el presente caso, el beneficio ilícito de la infracción detectada no puede ser cuantificado específicamente, en tanto la conducta sancionable no implica el ahorro o ganancia de un monto específico, ni la exoneración de costos en un proceso productivo o práctica comercial. Por el contrario, la conducta infractora implica una vulneración a derechos fundamentales del ciudadano al impedirle hacer uso de los beneficios derivados de su tarjeta de crédito, motivo por el cual el factor del beneficio ilícito no será tomado en consideración para la presente graduación de la sanción.
- 103. Sin embargo, este Colegiado estima pertinente señalar que, pese a la inexistencia de un beneficio ilícito materialmente conmensurable, ello no impide que para determinar la graduación de la sanción en el presente caso puedan evaluarse los otros criterios previstos en la normativa procedimental de protección al consumidor.

(ii) **Daño resultante y naturaleza del perjuicio causado**

- 104. El daño resultante luego de verificarse un acto discriminatorio en el consumo debe necesariamente asociarse a la afectación al *derecho a la dignidad* que sufre la persona involucrada en la controversia. Resulta relevante señalar que este tipo de conductas revisten un menoscabo a la propia identidad de la persona, pues resalta la diferencia en el estilo de vida que posee, haciéndosele sentir que no pertenece a la propia sociedad, al grupo regular de consumidores que libremente pueden acceder a los bienes y servicios que ofrecen los proveedores en el mercado.
- 105. Además, debe considerarse que este tipo de operaciones (disposición de efectivo) constituye una forma de financiamiento para las personas a fin de obtener la satisfacción de sus necesidades. Por ello, el Estado tiene el deber de eliminar todo tipo de prácticas que generen un impacto negativo sobre las personas transgénero y que pueda vulnerar su derecho a la identidad.

(iii) **Efectos de la conducta infractora**

- 106. Adicionalmente a la vulneración de derechos fundamentales que un acto discriminatorio implica, debe considerarse que dificultar realizar operaciones bancarias a una persona transgénero genera un impacto negativo en la sociedad y en el resto de potenciales consumidores.

En consecuencia, la metodología empleada por esta Comisión parte de la determinación, siempre que sea posible, del beneficio ilícito esperado por el infractor, determinándose además la probabilidad de detección. A partir de estos criterios se determina lo que denominamos «multa base», lo que permite tener una base para la sanción, para cuya determinación final deberán aplicarse, cuando sea pertinente, los demás criterios establecidos en el artículo 418-A de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor, así como los que, supletoriamente, se encuentran establecidos en el numeral 3 del artículo 230 de la Ley del Procedimiento Administrativo General. Por su parte, en aquellos supuestos en donde sea imposible o muy difícil establecer el beneficio ilícito, los demás criterios serán igualmente aplicables para determinar la sanción a imponer.

RECEIVED DEPARTAMENTO GENERAL DE INDECOPI
 03 OCT. 2013
 Juan José Príncipe Diestra
 Certificación de copias
 Archivo General de la Nación



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

000335

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR 1 SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE 755-2014/CC1

- 107. La verificación de una restricción en el consumo basada en actos discriminatorios genera un daño en la credibilidad y confianza en el sistema, dado que se priva a los consumidores del derecho de satisfacer sus necesidades y expectativas, a pesar de su participación en el sistema financiero para acceder a los bienes y servicios correspondientes ofrecidos en este.
- 108. De este modo, el trato desigual que se brindó a la parte denunciante puede conllevar a que la comunidad de personas transgénero sientan vulnerados sus derechos y teman por posibles afectaciones en la entidad financiera denunciada u otros proveedores similares.
- 109. Por ello, habiendo quedado acreditado el acto discriminatorio en el que incurrió Tiendas Ripley contra la parte denunciante en razón de su condición de transgénero, considerando el daño resultante de la conducta infractora y la naturaleza del perjuicio causado, así como los efectos de la misma, la Comisión considera que corresponde imponer a Tiendas Ripley una multa de diez (10) Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

(iv) **Circunstancia agravante**

- 110. El artículo 112 del Código señala que, para graduar la multa, también se debe considerar la existencia de circunstancias agravantes, siendo una de ellas la conducta del infractor a lo largo del procedimiento que contravenga el principio de conducta procedimental⁴⁰.
- 111. Sobre el particular, se observa que, en su escrito de descargos, Tiendas Ripley negó que la parte denunciante se haya acercado al establecimiento en el día y hora indicados por esta ni que se le haya impedido realizar la disposición de efectivo solicitada; sin embargo, en el informe oral, admitió que estos hechos sí ocurrieron.
- 112. Así, se observa la configuración de una circunstancia agravante, pues Tiendas Ripley brindó en un primer momento una versión de los hechos que no se ajustó a la realidad, obstaculizando de ese modo el análisis del caso que la Comisión debía realizar.
- 113. En consecuencia, de acuerdo los factores de graduación previstos en el artículo 112 del Código y en aplicación del principio de razonabilidad que establece el numeral 3 del

→ Agravante

⁴⁰ LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010

Artículo 112.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas

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

(...)

Se consideran circunstancias agravantes especiales, las siguientes:

- 1. La reincidencia o incumplimiento reiterado, según sea el caso.
- 2. La conducta del infractor a lo largo del procedimiento que contravenga el principio de conducta procedimental.
- 3. Cuando la conducta infractora haya puesto en riesgo u ocasionado daño a la salud, la vida o la seguridad del consumidor.
- 4. Cuando el proveedor, teniendo conocimiento de la conducta infractora, deja de adoptar las medidas necesarias para evitar o mitigar sus consecuencias.
- 5. Cuando la conducta infractora haya afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores.
- 6. Otras circunstancias de características o efectos equivalentes a las anteriormente mencionadas, dependiendo de cada caso particular. (...)

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOP

que la presente copia es exactamente igual al documento que obra en el expediente original que he tenido a la vista y confrontado

03 OCT. 2018
[Signature]

JUAN JOSÉ PRINCÍPE DIESTRA
Certificación de copias
Arquero Especialista





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR 1 SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE 755-2014/CC1

000336

artículo 230 de la LPAG⁴¹, la Comisión considera que corresponde incrementar la multa base y sancionar a Tiendas Ripley con una multa de quince (15) UIT.

Sobre el pago de las costas y costos

- 114. El artículo 7 de la Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, aprobada por Decreto Legislativo 807⁴², dispone que es potestad de la Comisión ordenar el pago de los costos y costas en que hubiera incurrido el denunciante o el Indecopi.
- 115. En el presente caso, ha quedado acreditada la infracción cometida por Tiendas Ripley, por lo que esta Comisión considera que se le debe ordenar el pago de las costas y costos del procedimiento. En consecuencia, la denunciada deberá cumplir con pagar a la parte denunciante las costas del procedimiento que ascienden a la suma de S/ 36,00, en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución⁴³.
- 116. Sin perjuicio de ello y, de considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, la parte denunciante podrá solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de costas y costos ante el OPS 1.

RESUELVE

PRIMERO: declarar fundada la denuncia interpuesta por Carlos Agustín Ampudia Romero contra Tiendas por Departamento Ripley S.A. por la infracción al literal d) del numeral 1.1 del artículo 1 y al artículo 38 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que ha quedado acreditado que la denunciada se negó a concretar la disposición de efectivo solicitado por su condición de transgénero, situación que se configura como un acto de discriminación.

⁴¹ LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, publicada el 11 de abril de 2001

Artículo 230.- 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; así como que la determinación de la sanción considere criterios como la existencia o no de intencionalidad, el perjuicio causado, las circunstancias de la comisión de la infracción y la repetición en la comisión de infracción. (...)

⁴² LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI, aprobada por DECRETO LEGISLATIVO 807 y publicada el 18 de abril de 1996

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 Indecopi Decreto Legislativo 716.

⁴³ Tasa correspondiente al derecho de presentación de la denuncia.

CERTIFICA:

Que la presente copia es exactamente igual al documento que obra en el expediente original que he tenido a la vista y confrontado.

03 OCT. 2013

JUAN JOSE PRINCIPE DIESTRA

Certificación de copias

Archivo Ejecutivo

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





SEGUNDO: declarar infundada la denuncia interpuesta por Carlos Agustín Ampudia Romero contra Tiendas por Banco Ripley Perú S.A. por la presunta infracción al literal d) del numeral 1.1 del artículo 1 y al artículo 38 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que no ha quedado acreditado que la entidad bancaria haya realizado un acto de discriminación en su contra.

TERCERO: ordenar a Tiendas por Departamento Ripley S.A. como medida correctiva que en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles, contado desde el día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumpla con remitir a Carlos Agustín Ampudia Romero una carta ofreciéndole disculpas por lo ocurrido. Asimismo, se ordena a Tiendas por Departamento Ripley S.A. lo siguiente: (i) en un plazo máximo de treinta (30) días calendario a partir de notificada la presente resolución, capacite al personal del establecimiento ubicado en el Centro Comercial "Real Plaza Primavera" para que se eviten conductas discriminatorias similares a la verificada en el presente procedimiento, debiendo acreditar dicha capacitación ante la Secretaría Técnica; y, (ii) se abstenga de realizar actos discriminatorios de cualquier índole que impliquen una vulneración a los derechos de los consumidores.

CUARTO: sancionar a Tiendas por Departamento Ripley S.A. con una multa de quince (15) Unidades Impositivas Tributarias⁴⁴, la cual será rebajada en 25% si consiente la presente resolución y procede a cancelarla en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, conforme con lo establecido en el artículo 113 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

QUINTO: ordenar a Tiendas por Departamento Ripley S.A. que, en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumpla con pagar a Carlos Agustín Ampudia Romero las costas del procedimiento, que a la fecha ascienden a la suma de S/ 36,00; sin perjuicio de ello, y de considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, podrá solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de costas y costos ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor 1.

SEXTO: disponer la inscripción de Tiendas por Departamento Ripley S.A. en el Registro de infracciones y sanciones del Indecopi, una vez que la resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor⁴⁵.

⁴⁴ Dicha cantidad deberá ser abonada en la Tesorería del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPI - sito en Calle La Prosa 104, San Borja.

⁴⁵ LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010

Artículo 119.- Registro de infracciones y sanciones

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

El presente copia es exactamente igual al documento que obra en el expediente original que he tenido a la vista y confrontado.

03 OCT. 2018

JUAN JOSE PRINEZ DIESTRA
Certificación de copias
Procurador General de la Nación



M-CPC-05/1A

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
e-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

000338

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR 1
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE 755-2014/CC1

SÉTIMO: informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que de conformidad con lo dispuesto por el artículo 38 de la Ley sobre Funciones, Normas y Organización del Indecopi, aprobada por Decreto Legislativo 807 —modificado por la Primera Disposición Complementaria Modificatoria de la Ley 29517, Código de Protección y Defensa del Consumidor—, el único recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por este órgano colegiado es el de apelación⁴⁶. Cabe señalar que dicho recurso deberá ser presentado ante la Comisión en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles contado a partir del día siguiente de su notificación, caso contrario, la resolución quedará consentida⁴⁷.

Con la intervención de los señores Comisionados: Juan Carlos Zevillanos Garnica, Erika Claudia Bedoya Chirinos y Diego Vega Castro-Sayán.


JUAN CARLOS ZEVILLANOS GARNICA
Presidente

⁴⁶ LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010
DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS MODIFICATORIAS
PRIMERA.- Modificación del artículo 38° del Decreto Legislativo núm. 807
Modifícase el artículo 38° del Decreto Legislativo núm. 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, con el siguiente texto:

"Artículo 38°.- El único recurso impugnativo que puede interponerse durante la tramitación del procedimiento es el de apelación, que procede únicamente contra la resolución que pone fin a la instancia, contra la resolución que impone multas y contra la resolución que dicta una medida cautelar. El plazo para interponer dicho recurso es de cinco (5) días hábiles. La apelación de resoluciones que pone fin a la instancia se concede con efecto suspensivo. La apelación de multas se concede con efecto suspensivo, pero es tramitada en cuaderno separado. La apelación de medidas cautelares se concede sin efecto suspensivo, tramitándose también en cuaderno separado".

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI

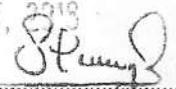
⁴⁷ LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, publicada el 11 de abril de 2001

Artículo 212.- Acto firme

Una vez vencidos los plazos para interponer los recursos administrativos se perderá el derecho a articularlos quedando firme el acto.

CERTIFICA:
Esta copia es exactamente igual al documento que obra en el expediente original que he
perdido el derecho a articularlos quedando

03 OCT. 2018



JUAN JOSÉ PRÍNCIPE DIESTRA
Certificación de copias
Archivo Ejecutivo





PERU

Presidencia
del Consejo de Ministros

DEFENSOR

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

RESOLUCIÓN 1662-2017/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 755-2014/CC1

PROCEDENCIA : COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR – SEDE LIMA SUR N° 1

PROCEDIMIENTO : DE PARTE

DENUNCIANTE : CARLOS AGUSTÍN AMPUDIA ROMERO

DENUNCIADOS : BANCO RIPLEY S.A.
TIENDAS POR DEPARTAMENTO RIPLEY S.A.

MATERIA : DISCRIMINACIÓN

ACTIVIDADES : OTROS TIPOS DE INTERMEDIACIÓN MONETARIA
OTRAS ACTIVIDADES AL POR MENOR EN
COMERCIOS NO ESPECIALIZADOS

SUMILLA: Se confirma la resolución venida en grado en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta contra Banco Ripley Perú S.A., por presunta infracción de los artículos 1.1° numeral d) y 38° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto no era la empresa que debía responder por los hechos denunciados.

De otro lado, se revoca la referida resolución en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta contra Tiendas por Departamento Ripley S.A.; y, reformándola, se declara infundada la misma, por presunta infracción de los artículos 1.1° numeral d) y 38° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto no quedó acreditado que la referida empresa haya cometido un acto discriminatorio contra la parte denunciante cuando esta pretendió realizar una disposición de efectivo en su local.

Lima, 9 de mayo de 2017

ANTECEDENTES

1. El 26 de agosto de 2014, Carlos Agustín Ampudia Romero (en adelante, la parte denunciante) denunció a Banco Ripley Perú S.A. (en adelante, el Banco) y Tiendas por Departamento Ripley S.A. (en adelante, Tiendas Ripley) por presuntas infracciones de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), manifestando lo siguiente:

- (i) El 13 de junio de 2014, en calidad de cliente del Banco, se apersonó a un local de Tiendas Ripley para solicitar una disposición de efectivo en una de las cajas de la sección de deportes del referido establecimiento;
- (ii) al atender la solicitud de personal de Tiendas Ripley de que exhibiera su Documento Nacional de Identidad (en adelante, DNI) en aras de realizar la operación financiera, la trabajadora de Tiendas Ripley

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI

CERTIFICA: Que la presente copia es exactamente igual al documento que obra en el expediente original que he tenido a la vista y comprobado.

¹ Ubicado en el centro comercial Primavera Park Plaza, distrito de San Borja
M-SPC-13/1B 1/19

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
e-mail: consultas@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

JUAN JOSÉ PRINCIPA DIESTRA
Certificación de Copias
Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI



PERU

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 1662-2017/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 755-2014/CC1

000416

cuestionó su identidad al no parecerse a la imagen de la fotografía en dicho documento, por lo que procedió a explicarle que era una persona transgénero. Luego de ello, dicho personal le manifestó que iría por un tampón para obtener su huella digital y entregarle el dinero solicitado;

- (iii) posteriormente, la supervisora del área, la señora Georgeth Coronado, le solicitó la exhibición de su DNI, indicándole, de manera inadecuada y llamando la atención de los demás clientes del establecimiento, que para poder efectuar dicha transacción debía presentarse con una identidad masculina como en la fotografía de su DNI o ir vestido como hombre, precisándole, además, que no podía efectuar el retiro en la caja de Tiendas Ripley, dado que no podía validarse su identificación, por lo que debía dirigirse al Banco;
- (iv) debido al acto de discriminación del que fue víctima, el mismo 13 de junio de 2014 interpuso el reclamo RE23-00006049-14, con la ayuda del señor Paul Junior Leiva Vilca, personal de Tiendas Ripley, quien intervino en la discusión con la otra trabajadora de la empresa, la señora Georgeth Coronado;
- (v) el 14 de junio de 2014, recibió un correo electrónico del área de plataforma de servicios de Tiendas Ripley, en el cual le señalaron que estaban tomando las medidas del caso a fin de evitar que ocurrieran este tipo de situaciones, pero no se mencionó la forma o el mecanismo para validar su identidad en situaciones posteriores cuando requiriera realizar una transacción o cualquier servicio en sus instalaciones; y,
- (vi) por lo expuesto, solicitó como medidas correctivas que los denunciados: (a) ofrecieran disculpas públicas y personales por escrito; (b) capacitaran a su personal en el trato a los usuarios con identidad de género diversa; y, (c) publicaran en su página web, redes sociales y en las instalaciones del establecimiento comercial, avisos en los que se señalara expresamente que no se discrimina por motivos de orientación sexual ni identidad de género.

2. En sus descargos, el Banco refirió que la parte denunciante no acreditó los hechos indicados en su escrito de denuncia en relación con la disposición de efectivo que pretendió realizar. Asimismo, agregó que, de acuerdo con sus procedimientos, el personal debía solicitar el documento de identidad del cliente y la tarjeta de crédito a fin de consultar el disponible en la cuenta y validar la identidad del titular, por lo que en el supuesto que se considerara que se negó a efectuar la disposición de efectivo, sería por una razón objetiva, que era la falta de correspondencia entre la apariencia de la parte denunciante y la apariencia de la persona que aparecía en el documento de identidad.

El Folio 7 del Archivo Central del INDECOPI
CERTIFICA: Que la presente copia es exactamente igual al documento que obra en el expediente original que he tenido a la vista y confrontada

M-SPC-13/1B

2/19

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
e-mail: consultas@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

03 OCT 2017
JUAN JOSE PRINCIPE DIESTRA
Certificación de copias
Archivo Especializado
Sala Especializada en Protección al Consumidor



3. Por su lado, en sus descargos, Tiendas Ripley alegó lo siguiente:
 - (i) No se había verificado que la denunciante tenía la condición de persona transgénero, esto es, que aun cuando se percibía, sentía y desenvolvía en la sociedad como una persona del sexo femenino, tenía características biológicas del sexo masculino;
 - (ii) no se había acreditado que Tiendas Ripley le denegó la disposición de efectivo que la parte denunciante afirma haber solicitado;
 - (iii) no se había acreditado que en la fecha y establecimiento indicados existió un acto de discriminación relacionado con la disposición de efectivo que pretendía realizar la parte denunciante;
 - (iv) para realizar las operaciones de disposición de efectivo, los funcionarios del Banco y Tiendas Ripley observaban el "Manual del Cajero", así como el "Reglamento de Procedimientos por Disposición de Efectivo". En ese sentido, el primer paso de este procedimiento, aplicable a todos los clientes que pretendían realizar una disposición de efectivo, consistía en solicitar el documento de identidad del cliente y la tarjeta de crédito a fin de consultar el disponible en la cuenta y validar la identidad del titular; y,
 - (v) en el supuesto que se considerara que se negó la disposición de efectivo a la parte denunciante, sería por una razón objetiva, que era la falta de correspondencia entre la apariencia de la parte denunciante y la apariencia de la persona que aparecía en el documento de identidad, lo cual hacía imposible su identificación.

4. El 26 de diciembre de 2014, Tiendas Ripley presentó un escrito, manifestando que no contaba con los videos de seguridad requeridos por la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 1 (en adelante, la Secretaría Técnica).

5. El 18 de febrero de 2016, producto de un requerimiento de la Secretaría Técnica, Tiendas Ripley y el Banco presentaron los documentos "Manual Interno del Cajero", el "Reglamento de Procedimiento Interno para disposición de efectivo con tarjetas de crédito" y la política en materia de atención al cliente "Nuestras claves de servicio". Asimismo, solicitaron que se declarara la confidencialidad de esta información.

6. Mediante Resolución 585-2016/CC1 del 17 de marzo de 2016, la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 1 (en adelante, la Comisión) declaró la confidencialidad de la información contenida en los documentos alcanzados por Tiendas Ripley y el Banco.

7. Por Resolución 6 del 17 de mayo de 2016, la Secretaría Técnica requirió a Tiendas Ripley presentar una copia del "Manual de Identificación del

Que el presente Copia es exactamente igual al documento que obra en el expediente original que he estado revisando y autorizo.

JUAN JOSE PRINZIPE DIESTRA
Certificación de copias
Activo



PERU

Presidencia del Consejo de Ministros

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

RESOLUCIÓN 1662-2017/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 755-2014/CC1

000418

Documento de Identidad (DNI)" contenido en el "Reglamento de Procedimiento Interno para disposición de efectivo con tarjetas de crédito".

8. El 31 de mayo de 2016, Tiendas Ripley cumplió con lo requerido y solicitó que dicha información fuese declarada confidencial.
9. Mediante Resolución 1269-2016/CC1 del 22 de junio de 2016, la Comisión declaró la confidencialidad del "Manual de Identificación del Documento de Identidad (DNI)", presentado por Tiendas Ripley.
10. El 26 de setiembre de 2016, la parte denunciante presentó un escrito adicional, reiterando sus argumentos de denuncia y agregando lo siguiente:
 - (i) Debía tenerse en consideración que las personas transgénero han sido históricamente discriminadas y que merecen recibir una tutela diferenciada, en tanto afrontan mayores obstáculos para el reconocimiento de su identidad y el goce efectivo de sus derechos; y,
 - (ii) los denunciados no han ofrecido una justificación razonable para el trato recibido ni tienen un protocolo de atención para personas transgénero, al haber realizado el acto de discriminación sobre la base de su apariencia femenina.
11. El 28 de setiembre de 2016, el Banco presentó un escrito solicitando que la denuncia en su contra sea declarada improcedente por falta de legitimidad para obrar pasiva, en tanto la parte denunciante había expresado que los hechos ocurrieron en Tiendas Ripley, por lo que no tuvo participación alguna en la disposición de efectivo que esta pretendió realizar.
12. Por otro lado, el 28 de setiembre de 2016, Tiendas Ripley indicó lo siguiente:
 - (i) El motivo por el que no se realizó la operación de disposición de efectivo se debió a que no pudo verificar la identidad de la parte denunciante, lo que se constituía como motivo objetivo y razonable para denegar la operación objeto de denuncia;
 - (ii) era su obligación verificar la identidad del usuario, de acuerdo a lo establecido en el Reglamento de Tarjetas de Crédito, aprobado por Resolución SBS 6523-2013, por lo que actuó de manera diligente y en cumplimiento de las normas sectoriales;
 - (iii) su personal indicó a la parte denunciante que podía acercarse al Banco para realizar la operación pretendida, brindándole una solución efectiva a su problema, pues en anteriores oportunidades pudo realizar este tipo de operaciones en la entidad financiera, la cual contaba con los medios para verificar su identidad; y,

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI

CERTIFICA: Que la presente copia es exactamente igual al documento que obra en el expediente original que ha sido a la vista y conformidad.

03 OCT 2018

JUAN JOSE PRINCIPE DIESTRA
Certificación de copias
Archivo Ejecutivo



- (iv) debía tenerse presente que, en una denuncia anterior interpuesta contra Banco de Crédito del Perú S.A., se consideró que el trato diferenciado para con la parte denunciante no calificaba como un acto de discriminación, toda vez que se encontraba sustentada en razones objetivas y razonables.
13. El 28 de setiembre de 2016, se llevó a cabo una audiencia de informe oral con la asistencia de las partes y sus representantes legales.
14. Mediante Resolución 1996-2016/CC1 del 28 de setiembre de 2016, la Comisión emitió el siguiente pronunciamiento:
- (i) Declaró fundada la denuncia interpuesta contra Tiendas Ripley, por infracción de los artículos 1.1° literal d) y 38° del Código, en tanto quedó acreditado que esta empresa se negó a concretar la disposición de efectivo solicitado por la parte denunciante, por su condición de transgénero, situación que configuraba un acto de discriminación;
 - (ii) declaró infundada la denuncia interpuesta contra el Banco, por presunta infracción de los artículos 1.1° literal d) y 38° del Código, en tanto no quedó acreditado que esta empresa haya cometido un acto de discriminación en contra de la parte denunciante;
 - (iii) ordenó a Tiendas Ripley, como medidas correctivas, que cumpla con:
(a) remitir una carta a la parte denunciante ofreciéndole disculpas por lo ocurrido; y, (b) capacitar al personal del establecimiento ubicado en el centro comercial "Real Plaza Primavera" para que se evitaren conductas discriminatorias similares a la verificada en el procedimiento; y, (c) abstenerse de realizar actos de discriminación de cualquier índole que implicara una vulneración a los derechos de los consumidores;
 - (iv) sancionó a Tiendas Ripley con una multa de 15 UIT por la infracción detectada;
 - (v) condenó a Tiendas Ripley al pago de las costas y costos del procedimiento; y,
 - (vi) dispuso la inscripción de Tiendas Ripley en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.
15. El 13 de octubre de 2016, la parte denunciante apeló la Resolución 1996-2016/CC1 señalando lo siguiente:
- (i) La resolución recurrida no se encontraba motivada, pues si bien se desestimó el argumento del Banco relativo a que no tenía legitimidad para obrar pasiva respecto de los hechos denunciados y, por el contrario, se verificó que existía una relación de consumo con la



parte denunciante, dado que esta estaba sujeta a los protocolos y medidas de seguridad de dicha empresa en torno a la operación a realizar; no se entendía por qué el Banco no iba a responder por el acto discriminatorio realizado en su contra;

- (i) la resolución apelada no tomó en cuenta que el servicio denunciado era el servicio financiero prestado por el Banco y que en el marco del mismo se efectuó la operación denunciada, la cual no se pudo concretar porque Tiendas Ripley, de quien se valía el Banco, no identificó al cliente financiero. Acotó que el Banco no podía exonerarse de responsabilidad señalando que los presuntos actos discriminatorios se dieron en el local de su codenunciada;
- (ii) resultaba cuestionable que la Comisión haya dictado, entre sus medidas correctivas, que solo se capacitara al personal en donde ocurrieron los hechos, pues la aplicación de esa medida debió extenderse a los otros locales de Tiendas Ripley; y,
- (iv) solicitó que se reevaluara dictar la medida correctiva señalada en la denuncia relativa a que Tiendas Ripley publicara avisos en donde se indicara que la empresa no discriminaba por motivos de orientación sexual ni identidad de género. Asimismo, pidió que los denunciados adecuaran su accionar y sus protocolos a fin de brindar un trato digno a las personas de género diverso y que adoptaran las medidas para que este hecho no volviera a ocurrir.

16. El 14 de octubre de 2016, el Banco apeló la Resolución 1996-2016/CC1, indicando lo siguiente:

- (i) Contrariamente a lo sustentado por la Comisión, el hecho de que tuviese una relación de consumo con la parte denunciante, no determinaba que tenía legitimidad para obrar pasiva en el presente procedimiento, en tanto los hechos narrados en la denuncia, que fueron recogidos en los cargos imputados, ocurrieron en las instalaciones de Tiendas Ripley, donde no intervino ni tuvo participación su personal; y,
- (ii) si bien la parte denunciante, al manejar una tarjeta de crédito expedida por su empresa, se encontraba sujeta a sus protocolos y medidas de seguridad, debía señalarse que era el establecimiento afiliado el obligado a cumplir con la verificación de la identidad del usuario.

17. Por su lado, Tiendas Ripley también apeló la Resolución 1996-2016/CC1, manifestando lo siguiente:

- (i) A la parte denunciante no se le negó realizar la transacción solicitada (disposición de efectivo), solo se le solicitó que se acercara al Banco



00421

a fin de efectuarla, puesto que la entidad financiera sí contaba con los medios, como la obtención de la huella digital, para verificar su identidad;

- (ii) su pedido no guardaba relación alguna con el hecho de que fuera transgénero, sino porque no se pudo verificar su identidad, en tanto la persona que aparecía en la foto del DNI exhibido no se condecía con la persona que portaba ese documento en su local, situación que se habría aplicado para cualquier persona, con el fin de evitar transacciones no reconocidas. En tal sentido, el personal de la empresa actuó en función a razones objetivas y ello guardaba coherencia jurisprudencial con otro caso resuelto por la Comisión, en el procedimiento seguido por la parte denunciante contra Banco de Crédito del Perú S.A., en el cual se declaró infundada la denuncia, toda vez que se señaló que pese a haberse superado las medidas de seguridad para realizar una transacción vía telefónica, al oírse una voz femenina respecto de un cliente con nombre masculino, existían razones objetivas por parte de dicha entidad para impedir la transacción por esa vía, lo cual no implicaba un acto discriminatorio, así que en este procedimiento, siguiendo el caso descrito, también debió ser declarada infundada la denuncia;
- (iii) en su condición de transgénero, era perfectamente posible que la parte denunciante hubiese contado con un DNI cuya foto exhibiera su actual apariencia, mediante un simple trámite;
- (iv) la Comisión no podía sostener que el hecho de que la apariencia no coincidiera con la imagen de la foto del DNI no debía implicar un impedimento para que la persona transgénero pudiese realizar operaciones bancarias, porque ello iba en contra de las normas sobre utilización de tarjetas de crédito, las cuales exigían que era obligación de todo proveedor verificar la identidad de quien pretendía realizar una operación, a fin de garantizar la seguridad de los usuarios de las tarjetas de crédito e impedir que terceros realizaran consumos y/o disposiciones no reconocidas. La autoridad, en anteriores oportunidades, ya sancionó por permitir operaciones donde no se había cumplido con este deber de identificar al portador de la tarjeta de crédito;
- (v) el mensaje de la resolución apelada sería que no se debía verificar la identidad del titular o portador de la tarjeta de crédito cuando este alegara ser transgénero; o ante una discordancia entre la foto y la apariencia del portador del DNI, no se le debería denegar la realización de la operación solicitada;
- (vi) debía tenerse en cuenta que las normas sectoriales no le exigían mayores medidas de seguridad más allá de verificar la identidad con el DNI;

M-SPC-13/1B

7/19

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
e-mail: consultas@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI

CERTIFICA: Que la presente copia es exactamente igual al documento que obra en el expediente original que he

03 000 2013

JUAN JOSE PRINCIPE DIESTRA
Funcionario de Copias
Archivo Central del INDECOPI



000422

- (vi) quedó acreditada la falta de diligencia de la parte denunciante, en tanto reconoció en el informe oral que no tramitó oportunamente el cambio de su foto ante el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (en adelante, RENIEC) y, por otro lado, tampoco actualizó sus datos ante Tiendas Ripley;
- (vii) contrariamente a lo fundamentado por la primera instancia, sí adoptó las medidas oportunas y efectivas para que la parte denunciante no se viese impedida de realizar la operación financiera pretendida y era derivarla al Banco, donde se podía verificar su identidad, así como finalmente ocurrió, sin ningún inconveniente, y así fue reconocido por ella en el informe oral; y,
- (ix) cuestionó las medidas correctivas y la sanción de 15 UIT dictadas en su contra.

18. El 3 de enero de 2017, el Banco y Tiendas Ripley absolvieron la apelación formulada por la parte denunciante, rebatiéndola en todos sus extremos y reiterando sus alegatos vertidos durante el procedimiento.

ANÁLISIS

Sobre el trato discriminatorio

- 19. El artículo 1.1º literal d) del Código establece el derecho de los consumidores a un trato justo y equitativo en toda transacción comercial y a no ser discriminados por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión o de cualquier otra índole.
- 20. Por su parte, el artículo 38º de dicho cuerpo legal dispone que los proveedores se encuentran prohibidos de establecer discriminación alguna respecto de los solicitantes de los productos y servicios que ofrecen y de

LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 1º.- Derechos de los consumidores.

1.1 En los términos establecidos por el presente Código, los consumidores tienen los siguientes derechos:

(...)

d. Derecho a un trato justo y equitativo en toda transacción comercial y a no ser discriminados por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole.

(...)

LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 38º.- 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.

CERTIFICA: Que la presente copia es exactamente igual al documento que obra en el expediente original que he tenido a la vista y confrontado

03 OCT 2018

JUAN JOSE PRINCIPE DIESTRA
Certificación de copias
Archivo Electrónico



000423

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.

- 21. El cumplimiento de estos deberes busca proteger el interés de los consumidores en que se les brinde servicios o se les proporcione productos sin exclusiones o selecciones de clientela, más allá de las condiciones que objetivamente resulten necesarias para el cabal cumplimiento de las prestaciones a cargo de los proveedores, lo que es particularmente relevante tratándose de establecimientos abiertos al público. *
- 22. Respecto de la carga de la prueba, el artículo 39° del Código establece que el consumidor solo tendrá que acreditar con suficientes indicios que ha recibido un trato desigual, para que surja la carga del proveedor de acreditar que su actuación respondió a las circunstancias objetivas y razonables y de ese modo se exonere de responsabilidad.
- 23. Cabe destacar que el artículo 162.2° de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, la LPAG), dispone que los administrados tienen la obligación de aportar pruebas y el artículo 196° del Código Procesal Civil, norma de aplicación supletoria a los procedimientos administrativos, establece que la carga de probar corresponde a aquel que afirma un determinado hecho.
- 24. En consecuencia, corresponde analizar la presunta responsabilidad del Banco y Tiendas Ripley frente a los hechos denunciados.

De la presunta responsabilidad del Banco

- 25. La parte denunciante manifestó que el Banco realizó un acto discriminatorio en su contra, ya que impidió, a través de Tiendas Ripley, que efectuara una

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.

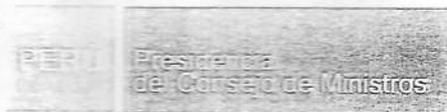
LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 162°.- Carga de la prueba. 162.2 Corresponde a los administrados aportar pruebas mediante la presentación de documentos e informes, proponer pericias, testimonios, inspecciones y demás diligencias permitidas, o aducir alegaciones.

CÓDIGO PROCESAL CIVIL. Artículo 196°. Salvo disposición legal diferente, la carga de probar corresponde a quien afirma hechos que configuran su pretensión, o a quien los contradice alegando nuevos hechos.

CERTIFICA: Que la presente copia es exactamente igual al documento que obra en el expediente original que he

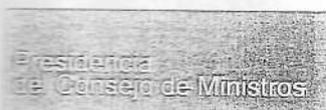
03 OCT. 2018

JUAN JOSE PRINCIPE DIESTRA
Certificación de copias
Ejecutivo



disposición de efectivo utilizando su tarjeta de crédito que dicha entidad emitió, basado en que la foto de su DNI no concordaba con su apariencia.

26. La Comisión declaró infundada la denuncia interpuesta contra el Banco por presunta infracción del artículo 38° del Código, señalando que, si bien quedó acreditada una relación de consumo con la parte denunciante en el presente caso, de ahí que la entidad financiera contaba con legitimidad para obrar pasiva, no se verificó que haya cometido actos discriminatorios en contra de esta. → relación de consumo, comparencia leg. para obrar.
27. En vía de apelación, la parte denunciante alegó que el pronunciamiento de la Comisión no se encontraba debidamente motivado, pues si bien se desestimó el argumento del Banco relativo a que no tenía legitimidad para obrar pasiva respecto de los hechos denunciados y, por el contrario, se verificó que existía una relación de consumo con la parte denunciante, dado que esta estaba sujeta a los protocolos y medidas de seguridad de dicha empresa en torno a la operación a realizar, no se entendía por qué el Banco no iba a responder por el acto discriminatorio realizado en su contra.
28. La parte denunciante refirió que debía considerarse que en el marco del servicio financiero, no se efectuó la operación pretendida, ya que Tiendas Ripley, de quien se valía el Banco, no identificó al cliente financiero, así que no podía liberarse de responsabilidad aduciendo que los actos discriminatorios se dieron en el local de su codenunciada.
29. Por su lado, el Banco señaló que la denuncia en su contra debió ser declarada improcedente, pues el hecho de que tuviese una relación de consumo con la parte denunciante, no determinaba que tenía legitimidad para obrar pasiva en el presente procedimiento, en tanto los hechos narrados en la denuncia, que fueron recogidos en los cargos imputados, ocurrieron en las instalaciones de Tiendas Ripley, donde no intervino ni tuvo participación su personal. Agregó que si bien la parte denunciante, al manejar una tarjeta de crédito expedida por su empresa, se encontraba sujeta a sus protocolos y medidas de seguridad, debía señalarse que era el establecimiento afiliado el obligado a cumplir con la verificación de la identidad del usuario.
30. Sobre el particular, esta Sala coincide con la Comisión en que al haberse verificado de los actuados que la parte denunciante solicitaba una disposición de efectivo empleando una tarjeta de crédito expedida por el Banco y bajo ese contexto estaba sujeta a los protocolos y medidas de seguridad brindados por la entidad financiera, quedaba claro que el Banco, en el caso en concreto, calificaba como proveedor dentro de esta operación financiera dada ante Tiendas Ripley, por lo que al igual que esta, podía responder por los hechos que ocurrieran en el marco de esta relación de consumo, de ahí



que, contrariamente a lo alegado por el Banco, contaba con legitimidad para obrar pasiva y por tanto la denuncia no podía declararse improcedente en su contra.

- 31. Ahora, si bien el Banco tenía una participación de proveedor en esta relación de consumo por las razones antes expuestas, la Sala, al igual que la Comisión, considera que el Banco no puede responder por presuntos actos discriminatorios que haya podido cometer Tiendas Ripley en contra de la parte denunciante, pues es una presunta conducta infractora que no nace ni se condice con el propio servicio financiero por el cual comparte responsabilidad el Banco.
- 32. En efecto, la infracción denunciada no está relacionada a la idoneidad del servicio, como es transacciones no autorizadas o consumos no reconocidos por una falta de verificación de la identidad, por las cuales el Banco puede responder ante un servicio no idóneo, sino que se trata de un acto que si bien se da en el marco de un servicio financiero, habría sido cometido por el personal de otra empresa y por el cual esta está llamada a responder, nuevamente al margen del producto o servicio del que se trate.
- 33. Por ello, en esta relación de consumo, al haberse verificado que la parte denunciante señaló que habría sido víctima de discriminación por parte del personal de Tiendas Ripley, que no es lo mismo que una denuncia por la falta de idoneidad en el propio servicio financiero en cuestión, la Sala concluye, bajo el Principio de Causalidad*, que quien debe responder por la presunta comisión de actos de discriminación es Tiendas Ripley, nuevamente con independencia de si era un establecimiento afiliado del Banco para prestar servicios financieros de cara a los consumidores.
- 34. Por los motivos expuestos, al verificarse que la recurrida se encontraba motivada, corresponde confirmar dicha resolución en el extremo que declaró infundada la denuncia contra el Banco por presunta infracción de los artículos 1.1° literal d) y 38° del Código, en tanto no era la empresa que debía responder por los hechos denunciados.

Sobre la presunta responsabilidad de Tiendas Ripley

- 35. La parte denunciante manifestó que Tiendas Ripley incurrió en actos discriminatorios en su contra, toda vez que cuando acudió al local de esta

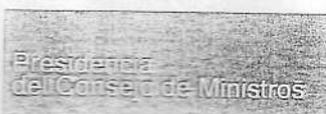
* LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 230°.- Principios de la potestad sancionadora administrativa. La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales:

(...)
B. Causalidad.- La responsabilidad debe recaer en quien realiza la conducta omisiva o activa constitutiva de infracción sancionable.

CERTIFICA: Que la presente copia es exactamente igual al documento que figura en el expediente original que he

03 OCT. 2018

JUAN JOSE PRINCIPE DIESTRA
Certificación de copias
Sector Electrónico



empresa para realizar una disposición de efectivo con su tarjeta de crédito, el personal del establecimiento impidió la operación, en tanto adujo que no se parecía a la imagen de la foto en el DNI que exhibió, indicándosele que debía dirigirse al Banco y allí efectuar la referida operación. Preciso que luego de habersele expresado que debía vestirse como hombre, el maltrato sufrido y, en suma, el acto de discriminación incurrido por parte del personal, registró, con la ayuda de otro representante del local, los hechos en el libro de reclamaciones, el cual fue atendido pero sin precisarse las acciones que se iban a adoptar.

36. A fin de acreditar sus afirmaciones, la parte denunciante presentó los siguientes medios probatorios:

- (i) La copia de su DNI, en el que se aprecia a una persona identificada como Carlos Agustín Ampudia Romero, de sexo y apariencia masculinos;
- (ii) la hoja de reclamación RE23-00006049-14 de fecha 13 de junio de 2014⁷, que llenó en el libro de reclamaciones de Tiendas Ripley el mismo día que ocurrió el hecho denunciado, en la cual se aprecia lo siguiente:

"Cliente indica:

La Srta. Georgeth Coronado tuvo una atención hacia mi persona, siendo transfóbica al decirme que la Srta. De Caja del área de Deportes No me podía atender por mi identidad de género, ya que debía venir vestida de hombre para realizar la transacción financiera. Diciendome que el personal de caja no estaba capacitado para atender mi caso, que solo me podía atender la ventanilla del Banco Ripley". (Sic); y,

- (iii) la respuesta a esa hoja de reclamación por parte de Tiendas Ripley, de fecha 14 de junio de 2014⁸, en la cual se advierte lo siguiente:

"Estimado Carlos:

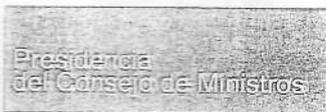
Por medio de la presente nos dirigimos a Usted para saludarlo y dar respuesta al requerimiento N° RE23-00006049-14 generado el 13 de junio de 2014, en referencia al inconveniente que manifiesta haberle sucedido durante su visita en nuestra sucursal de Primavera.

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI
 CERTIFICA: Que la presente copia es exactamente igual al documento que obra en el expediente original que he tenido a la vista y confrontada

⁷ En la foja 5 del expediente.
⁸ En la foja 13 del expediente.
⁹ En las fojas 14 y 15 del expediente.
 M-SPC-13/1B

03 OCT 2018

JUAN JOSE PRINCIPE DIESTRA
 Certificación de copias
 Ejecutivo 2
 Archivo



Al respecto, creemos oportuno comunicarle que es parte de nuestro deber y compromiso velar por la calidad de servicio y seguridad que brindamos a nuestros clientes, es por ello, que cumplimos con informarle que estaremos tomando las medidas necesarias del caso para evitar que este tipo de situaciones se vuelvan a presentar.

Por lo expuesto, agradecemos su preocupación y aprecio demostrados al dedicar parte de su tiempo en hacernos conocer su sentir, ya que esto nos ayuda a identificar oportunidades para la mejora de nuestros servicios". [Subrayado nuestro].

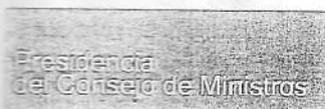
- 37. Por su lado y a lo largo del procedimiento, Tiendas Ripley alegó que no cometió actos discriminatorios en contra de la parte denunciante, toda vez que era su obligación verificar la identidad de quien se presenta con una tarjeta de crédito para realizar una operación financiera, siendo que en la medida que la parte denunciante presentó un DNI cuya imagen en la foto guardaba discordancia con su apariencia, para efectos de la disposición de efectivo, y, además, el local no contaba con las medidas para poder identificarla fehacientemente; se le pidió dirigirse al Banco.
- 38. Tiendas Ripley enfatizó que a la parte denunciante no se le negó realizar la transacción solicitada, solo se le solicitó que se acercara al Banco a fin de efectuarla, puesto que la entidad financiera sí contaba con los medios, como la obtención de la huella digital, para verificar su identidad. En tal sentido, su pedido no guardaba relación alguna con el hecho de que fuera transgénero, sino porque no se pudo verificar su identidad, en tanto la persona que aparecía en la foto del DNI exhibido no se condecía con la persona que portaba ese documento, situación que se habría aplicado para cualquier persona, con el fin de evitar transacciones no reconocidas.
- 39. Tiendas Ripley señaló además que su personal actuó en función a razones objetivas y que ello guardaba coherencia jurisprudencial con otro caso resuelto por la Comisión, en el procedimiento seguido por la parte denunciante contra Banco de Crédito del Perú S.A., en el cual se declaró infundada la denuncia, toda vez que se señaló que pese a haberse superado las medidas de seguridad para realizar una transacción vía telefónica, al oírse una voz femenina respecto de un cliente con nombre masculino, existían razones objetivas por parte de dicha entidad para impedir la transacción por esa vía, lo cual no implicaba un acto discriminatorio, así que en este procedimiento, siguiendo el caso descrito, la presente denuncia debía declararse infundada.
- 40. Tiendas Ripley acotó que en su condición de transgénero, era perfectamente posible que la parte denunciante, a la fecha de los hechos denunciados,

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI

CERTIFICA: Que la presente copia es exactamente igual al documento que obra en el expediente original que le

03 OCT. 2017

JUAN JOSE PRINCIPE DIESTRA
Certificación de copias
Archivo Ejecutivo



hubiese contado con un DNI cuya foto exhibiera su actual apariencia, mediante un simple trámite ante el RENIEC.

41. En base a los alegatos y medios de prueba presentados por las partes, la Comisión declaró fundada la denuncia interpuesta contra Tiendas Ripley, toda vez que consideró lo siguiente:

- Atendiendo a la carta de respuesta a la hoja de reclamación llenada por la parte denunciante, se observaba que Tiendas Ripley no negó los hechos allí narrados y solo señaló que adoptaría las medidas para evitar que eventos similares ocurrieran a futuro;
- de los actuados, se podía advertir que Tiendas Ripley reconoció que se le impidió a la parte denunciante la disposición de efectivo solicitado, en tanto no fue posible verificar su identidad;
- si bien en un caso regular, el proveedor debía cumplir con su deber de identificar a la persona que portaba la tarjeta de crédito y solicitaba la realización de una transacción, no se debía dejar de observar las circunstancias que rodean a un cliente en particular, como era el caso de la parte denunciante;
- el ejercicio del derecho de identidad de la parte denunciante no debía ser impedimento para realizar las operaciones bancarias como las que efectuaba cualquier cliente;
- los datos consignados en el documento de identidad no podían ser variados a su libre voluntad; y,
- no se cuestionaba el hecho de que el personal efectúe el examen comparativo a la parte denunciante con los documentos presentados, sino que no adoptara las medidas necesarias para evitar que el consumidor se viese impedido de realizar la operación por su condición de transgénero, lo que implicaba que la empresa debía estar capacitada, por ejemplo solicitando al cliente datos que solo conocía (referidos a datos personales o su cuenta de tarjeta de crédito), porque sostener lo contrario significaría aceptar que a pesar de que una persona transgénero podía contratar una tarjeta de crédito y tener acceso a servicios financieros, no podría realizar ciertas operaciones debido a su condición, evidenciándose un trato desigual injustificado y discriminatorio frente a otros clientes.

42. Sobre el particular, la Sala debe señalar que, de una revisión de la respuesta a la hoja de reclamación llenada por la parte denunciante, no se verifica que Tiendas Ripley haya reconocido o aceptado que en su local se cometió actos discriminatorios en contra de la parte denunciante. Ello, toda vez que, de la redacción de la respuesta, se advierte que en el marco de una política de atención al cliente el propósito de la misma era solamente aliviar la incomodidad, más no reconocer la presunta discriminación alegada por la

03 OCT 2018

JUAN JOSE PRINZIPE DIESTRA
 Certificación de copias
 Archivo Ejecutivo



PERU

Presidencia del Consejo de Ministros

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

RESOLUCIÓN 1663-2017/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 755-2014/CC1

000429

parte denunciante (de ahí que Tiendas Ripley emplea la frase "que manifiesta haberle sucedido") al no haber podido concretar la transacción deseada.

- 43. Luego, en una posición contraria a la Comisión, de los actuados la Sala no advierte que Tiendas Ripley haya incurrido en un acto discriminatorio en contra de la parte denunciante, al momento en que esta solicitó la disposición de efectivo con su tarjeta de crédito, pues la empresa demostró que existían razones objetivas para no proceder, dentro de sus instalaciones, a la transacción solicitada por la parte denunciante.
- 44. En efecto, no es hecho controvertido que para realizar la disposición de efectivo con su tarjeta de crédito, la parte denunciante presentó un DNI cuya foto discordaba con su apariencia, por tanto, a juicio de la Sala, en primera instancia era correcto que, en atención a su deber de identificar fehacientemente al cliente conforme le exigen las normas sectoriales sobre la utilización de tarjetas de crédito¹⁰, el denunciado no procediera automáticamente a concretar la operación, en tanto, por un lado, no contaba con los medios para identificar a la persona y, por otro lado, de haber realizado dicha operación podía ser sancionado por eventuales consumos o transacciones no reconocidas¹¹.
- 45. Para desarrollar este tema, la Sala debe recalcar que de los actuados no se desprende que Tiendas Ripley haya conocido desde un principio que la parte denunciante era un transgénero y que ese haya sido el motivo para supuestamente impedirle realizar la transacción financiera solicitada. Por el contrario, del expediente lo que se evidencia es que se trata de una persona que solicitó realizar una operación empleando un DNI con una imagen que no se parecía al portador del mismo y de la tarjeta y que, por tal motivo, al margen de que fuese una persona transgénero u otro cliente, cabe reiterar que no se podía concretar tal operación ya que, en atención a las normas sectoriales, Tiendas Ripley podía ser sancionada por la idoneidad en el propio servicio financiero prestado (consumos no autorizados o reconocidos, suplantación, entre otros).

RESOLUCIÓN 6523-2013. REGLAMENTO DE TARJETAS DE CRÉDITO Y DÉBITO. Artículo 17°.- Medidas de seguridad respecto al monitoreo y realización de las operaciones. Las empresas deben adoptar como mínimo las siguientes medidas de seguridad con respecto a las operaciones con tarjetas que realizan los usuarios.

5. Requerir al usuario la presentación de un documento oficial de identidad, cuando sea aplicable, o utilizar un mecanismo de autenticación múltiple factor. (...)

6. En el caso de operaciones de retiro o disposición de efectivo, según corresponda, u otras con finalidad informativa sobre las operaciones realizadas u otra información similar, deberá requerirse la clave secreta del usuario, en cada oportunidad, sin importar el canal utilizado para tal efecto.

En efecto, la Sala ya ha sancionado este tipo de hechos en oportunidades anteriores. Para mayor desarrollo, revisar la Resolución 4219-2014/SPC-INDECOPI del 9 de diciembre de 2014, la Resolución 2584-2015/SPC-INDECOPI del 18 de agosto de 2015, la Resolución 0382-2017/SPC-INDECOPI del 24 de enero de 2017, entre otras.

16-SPC-13118

15/19

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

Calle De la Prensa 104, San Borja, Lima 41 - Perú / Telf.: 224 7800 e-mail: comunic@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

CERTIFICA: Que la presente copia es exactamente igual al documento que obra en el expediente original que ha sido leído e inscrito y confirmada

03 OCT 2018

JUAN JOSE PRINCIPE DIESTRA
Certificación de copias
Archivo Ejecutivo



- 46. Si bien durante los reclamos ante el personal de Tiendas Ripley, la parte denunciante aclaró ser una persona transgénero, debe señalarse que aun así, como con cualquier cliente, el denunciado debía cumplir con la validación de la identificación del portador respecto del titular de la tarjeta, ya que Tiendas Ripley podía incurrir en la responsabilidad como proveedor del servicio antes descrita. Efectivamente, la afirmación en ese momento de su condición de transgénero no lo exceptuaba de la verificación previa antes indicada, por tratarse precisamente de una mera afirmación que no podía generar por sí sola la certeza de que se trataba del titular de la tarjeta de crédito.
- 47. A mayor abundamiento, Tiendas Ripley incluso actuó conforme a sus protocolos (documentación declarada confidencial) que, en términos generales, le exigían realizar una exhaustiva identificación del cliente, incluyendo el cotejo de la foto.
- 48. En tal sentido, al margen de que se tratase de una persona transgénero, lo cierto es que Tiendas Ripley no se negó a efectuar la operación financiera en base a esa condición de la parte denunciante, sino que no pudo concretarla en tanto no contaba con las medidas de seguridad necesarias para identificar una persona que portaba un DNI cuya imagen en la foto no se condecía con la apariencia del portador, por lo que su mecanismo de protección al cliente y en general a sus usuarios era solicitarle al cliente que se dirigiese al Banco, a fin de no ver frustrada su operación, ya que allí, bajo mejores medidas, como la obtención de la huella digital, podía llevar a cabo su transacción sin inconvenientes. Más aún, la parte denunciante ha señalado que anteriormente había realizado este tipo de transacciones en el Banco.
- 49. Sobre este punto, este Colegiado debe señalar que si bien pueden existir expectativas por parte de los clientes de que el local cuente con ciertas medidas de seguridad para no que se vean impedidos de hacer transacciones como señala la Comisión, lo cierto es que tal situación no puede llegar a obligar a los proveedores a contar con medidas de seguridad que no se desprendan de la ley. Si bien la primera instancia señaló que esas otras medidas de seguridad serían solicitar al cliente información que solo este conocía, debe considerarse que la aplicación de estas medidas, a juicio de la Sala, para el caso en concreto, tampoco serían suficientes para garantizar una transacción adecuada, ya que la información, que se supone el tarjetahabiente maneja, era factible que llegara a terceros.
- 50. Así, en la medida que, de lo que obra en el expediente, el impedimento de la disposición de efectivo pretendida por la parte denunciante en el local de Tiendas Ripley nunca se debió a su condición de transgénero, sino a la imposibilidad por parte de la empresa, bajo sus mecanismos de seguridad,

mecanismos de seguridad de identificación de nullo ple.

03 OCT 2018

JUAN JOSE PRINZIPE DIESTRA
 Certificación de copias
 Archivo Ejecutivo INDECOPI



de cumplir con su deber de identificar a un cliente que portaba un DNI con una foto cuya imagen no se parecía a quien lo portaba y en aras de no frustrar dicha operación, se le solicitó acudir al Banco, dentro de las mismas instalaciones, para validar su identidad y de ser el caso proceder con la transacción, al margen del cliente que fuese transgénero o no, conforme a sus protocolos y las normas sectoriales; la Sala concluye que no quedó acreditado que Tiendas Ripley incurrió en un acto discriminatorio en contra de la parte denunciante.

- 51. A mayor abundamiento, distinto hubiese sido el caso si es que la parte denunciante hubiese realizado oportunamente el trámite de actualización de imagen para su DNI ante el RENIEC¹² -que contrariamente a lo fundamentado por la Comisión sí podía concretarse a iniciativa suya, hecho que cabe destacar no es controvertido en el procedimiento-, siendo que la parte denunciante no brindó una razón suficiente de por qué no se realizó, ello conforme se pudo advertir del audio correspondiente al informe oral en primera instancia del 28 de setiembre de 2016.
- 52. A propósito de lo anterior, es preciso mencionar que no quedaron acreditadas las afirmaciones de la parte denunciante en relación con las frases que le habría expresado la supervisora de Tiendas Ripley, la señora Georgeth Coronado, con ocasión de la realización de la operación objeto de denuncia, referidas a que si iba a efectuar dicha operación mostrando una foto en cuya imagen se apreciaba a un varón, debía vestir como hombre, hecho que -cabe recalcar una vez más- no fue reconocido por Tiendas Ripley (ni siquiera en la respuesta a la hoja de reclamación llenada por la parte denunciante) y tampoco fue desarrollado por la primera instancia en la resolución recurrida.
- 53. Distinto habría sido el caso si es que en el expediente se hubiese verificado que, a pesar de haber contratado con la parte denunciante conociendo su condición de persona transgénero, Tiendas Ripley impidiese o se excusase de la ejecución de determinadas transacciones producto de los servicios contratados en base a que no contaba con las medidas de seguridad para identificar al cliente¹³.
- 54. Por tanto, corresponde revocar la resolución recurrida en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta contra Tiendas Ripley; y,

¹² Para tales efectos, consultar el siguiente link de RENIEC: <https://www.reniec.gob.pe/portal/acercaDni.htm#>.

¹³ Cfr. Resolución 3122-2015/SPC-INDECOPI del 5 de octubre de 2015. En este caso, esta Sala, con voto en mayoría, señaló que si un proveedor ofrecía sus servicios financieros a un cliente que era analfabeto, se esperaba que el servicio, cualquiera que fuera la transacción a efectuar, no se viera interrumpido o frustrado por dicha condición. No obstante, en el presente caso, no se encuentra acreditado que el proveedor conocía, de antemano, la condición de persona transgénero de la parte denunciante, por lo cual no aplica el mismo razonamiento contenido en la resolución antes citada.



reformándola, se declara infundada la misma, por presunta infracción de los artículos 1.1° y 38° del Código, en tanto no quedó acreditado que la referida empresa haya cometido un acto discriminatorio contra la parte denunciante cuando esta pretendió realizar una disposición de efectivo en su local.

55. Sin perjuicio de lo anterior, si bien no quedó acreditado el acto discriminatorio que habría cometido Tiendas Ripley en contra de la parte denunciante, cabe indicar a esta que tiene expedito su derecho de denunciar una presunta falta de idoneidad en el servicio de la denunciada, por no haber contado esta con los mecanismos que hubiera permitido cumplir con la verificación, en su mismo local, de la identidad de la parte denunciante.

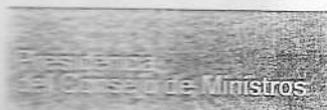
Sobre la pertinencia de las medidas correctivas, la sanción, la condena al pago de las costas y costos del procedimiento y la inscripción de Tiendas Ripley en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi

56. En la medida que se ha revocado la resolución impugnada en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta contra Tiendas Ripley por presunta infracción del artículo 38° del Código, corresponde dejar sin efecto la referida resolución en los extremos relativos a la pertinencia de las medidas correctivas, la sanción, la condena al pago de las costas y costos del procedimiento y la inscripción de Tiendas Ripley en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, dictadas en contra de dicha empresa. En consecuencia, carece de objeto pronunciarse sobre los alegatos de las partes en torno a estos extremos.

RESUELVE:

PRIMERO: Confirmar la Resolución 1996-2016/CC1 del 28 de setiembre de 2016, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 1, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta por Carlos Agustín Ampudia Romero contra Banco Ripley Perú S.A. por presunta infracción de los artículos 1.1° literal d) y 38° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto no era la empresa que debía responder por los hechos denunciados.

SEGUNDO: Revocar la Resolución 1996-2016/CC1 en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta contra Tiendas por Departamento Ripley S.A.; y, reformándola, se declara infundada la misma, por presunta infracción de los artículos 1.1° literal d) y 38° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto no quedó acreditado que la referida empresa haya cometido un acto discriminatorio contra la parte denunciante cuando esta pretendió realizar una disposición de efectivo en su local.



000433

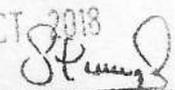
TERCERO: Dejar sin efecto la Resolución 1996-2016/CC1 en el extremo de las medidas correctivas, la multa, la condena al pago de las costas y costos del procedimiento y la inscripción de Tiendas por Departamento Ripley S.A. en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

Con la intervención de los señores vocales Julio Baltazar Durand Carrión, Alejandro José Rospigliosi Vega, Ana Asunción Ampuero Miranda, Francisco Pedro Ernesto Mujica Serelle y Javier Francisco Zúñiga Quevedo.


JULIO BALTAZAR DURAND CARRIÓN
Presidente

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI
CERTIFICA: Que la presente copia es exactamente igual
al documento que obra en el expediente original que he
tenido a la vista y confrontada

03 OCT 2018


JUAN JOSE PRINCIPE DIESTRA
Certificación de copias
Archivo Ejecutivo