



FACULTAD DE DERECHO

**INFORME JURÍDICO DE EXPEDIENTE
ADMINISTRATIVO N° 1434-2017**



**PRESENTADO POR
ELIANA ANABEL NUÑEZ QUISPE**

**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/>

INFORME JURÍDICO DE EXPEDIENTE ADMINISTRATIVO
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE ABOGADO

| | | |
|------------------------------------|---|--|
| <u>MATERIA</u> | : | FALTA DE IDONEIDAD DISCRIMINACIÓN EN EL CONSUMO LIBRO DE RECLAMACIONES |
| <u>ENTIDAD PÚBLICA</u> | : | INDECOPI |
| <u>NÚMERO DE EXPEDIENTE</u> | : | 1434-2017 |
| <u>DENUNCIANTE</u> | : | AUGUSTO MARCOS FELIX ORE |
| <u>DENUNCIADO</u> | : | MESAC SLOT S.A.C. |
| <u>BACHILLER</u> | : | ELIANA ANABEL NUÑEZ QUISPE |
| <u>CÓDIGO</u> | : | 2013117452 |

LIMA – PERÚ

2020

1. RELACIÓN DE LOS HECHOS PRINCIPALES EXPUESTOS POR LAS PARTES INTERVINIENTES EN EL PROCEDIMIENTO

1.1. RELACIÓN DE LOS HECHOS PRINCIPALES EXPUESTOS POR EL DENUNCIANTE

1.1.1. EN LA DENUNCIA

- Con fecha 30 de noviembre de 2017, el señor **AUGUSTO MARCOS FELIX ORE** denunció a la empresa **MESAC SLOT S.A.C.** ante la Comisión de Protección al Consumidor N° 2, por presuntas infracciones a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, señalando lo siguiente:
 - a) El 17 de mayo de 2016, ingresó al establecimiento denominado “Real Slot” con la finalidad de utilizar una de sus máquinas de juego; siendo que, en un momento comenzó a generar ganancias durante su uso, lo cual habría molestado a la jefa de la sala, pues cuando solicitó sus tickets del sorteo, éstos no le fueron entregados.
 - b) A las 20:00 horas, se ofreció una comida de cortesía a aquellas personas que se encontraban jugando; sin embargo, ello no le fue brindado, toda vez que, con anterioridad, había reclamado por la negativa de la entrega de tickets de sorteo. Ante dicha situación, acudió ante la jefa del establecimiento, quien, le negó el acceso al Libro de Reclamaciones.
 - c) A a las 21:45 horas, y, ante la presencia de funcionarios municipales y policiales, procedió a presentar su reclamo en el Libro de Reclamaciones, el mismo que fue respondido mediante carta notarial, expresando el proveedor las disculpas del caso.
 - d) El 25 de noviembre de 2016, al intentar ingresar al establecimiento denominado “Real Slot”, el encargado de seguridad impidió su entrada, indicándole que estaba prohibido de ingresar, sin explicarle las razones de ello. Ante dicha circunstancia, solicitó el Libro de Reclamaciones, el cual fue negado por el personal del proveedor con improperios.
 - e) Llamó a una agente de la Policía Nacional del Perú, quien se acercó y preguntó los motivos por los cuáles se negaban su ingreso al establecimiento, indicándose que no existían motivos, hecho que implicaba un acto

discriminatorio, razón por la cual decidió no regresar a dicho establecimiento, a fin de evitar humillaciones y maltratos.

- f) El 25 de noviembre de 2017, a las 23:00 horas, intentó ingresar al establecimiento denominado “Slot Unión”; sin embargo, el encargado de seguridad y la jefa de sala de dicho establecimiento, impidieron su ingreso, sin brindarle los motivos de ello.
- g) Debido a esta disposición, acudió a la Comisaría a fin de que se verifiquen los hechos, dejándose constancia de que la jefa de sala declaró que: “juega, gana, y se retira, no era negocio que un cliente que gane dinero se vaya, además pedía cortesías a cada instante”, lo cual era falso, pues no padecía de ludopatía o vicio alguno.
- h) El personal del establecimiento mostró al agente de la Policía Nacional del Perú una fotografía suya, la cual circulaba por todos los establecimientos del proveedor, señalándose en el documento que estaba impedido de ingresar a los mismos.
- i) Ante lo acontecido, solicitó el Libro de Reclamaciones; sin embargo, éste le fue negado por parte de la jefa del establecimiento, quien incluso llamó a su abogado, para confirmar que no debían hacerle entrega del referido implemento ni permitir su ingreso, pese a que tenía un (1) ticket para el sorteo de S/ 2 500,00, pues había jugado con anterioridad en dicho establecimiento.
- j) En virtud a lo mencionado, el denunciante solicita:
 - ✓ Se imponga la respectiva multa a la denunciada.
 - ✓ Se ordene el cierre temporal de sus locales.

1.1.2. EN LA ADHESIÓN AL RECURSO DE APELACIÓN

- Con fecha 20 de septiembre de 2018, el señor **AUGUSTO MARCOS FELIX ORE** presentó un escrito señalando lo siguiente:
 - a) Solicitó que se reivindique y se reformule un aumento del 100% de las multas impuestas a la empresa **MESAC SLOT S.A.C.**, ya que tanto dicha empresa como su abogado dudaron de las autoridades que fueron testigos de los hechos y de la forma en la que resolvió el Indecopi.

- b) Solicitó que se notifique al Colegio de Abogados sobre la mala conducta del abogado de la empresa **MESAC SLOT S.A.C.**, a fin de que sea sancionado o suspendido por un periodo de tiempo, de acuerdo al Código de Ética de dicho colegio profesional.
- c) La denunciada nunca pagaba a sus clientes y no los atendían, pese a dejar dinero en las máquinas, así como sus sorteos eran irrisorios y con montos mínimos, en comparación a lo que se gastaba en dichos establecimientos.
- d) Se le brindó un trato desigual el día que gastó S/ 600.00, y había acumulado tickets para el sorteo del fin de semana. Asimismo, indicó que nunca solicitó bebidas alcohólicas, solo un vaso de gaseosa y un “petit pan”, que eran productos que ofrecían regularmente en sus establecimientos.
- e) Pese a que había jugado más de S/ 700.00 dentro de uno de los establecimientos, las azafatas lo obviaron al momento de repartir un plato de fideos. Ante dicha circunstancia, preguntó al personal cuál era la razón de dicha conducta; sin embargo, al ser ignorado, solicitó la presencia de las entidades competentes, ante quienes recién pudo interponer el reclamo correspondiente.

1.2. RELACIÓN DE LOS HECHOS PRINCIPALES EXPUESTOS POR EL DENUNCIADO

1.2.1. EN LOS DESCARGOS

- Mediante escrito de fecha 09 de enero del 2018, complementado con otro de fecha 01 de marzo de 2018, la empresa **MESAC SLOT S.A.C.** debidamente representado, se apersonó al procedimiento y formuló sus descargos, manifestando lo siguiente:
 - a) Tanto en sus establecimientos “Real Slot” y “Slot Unión”, el personal a cargo tuvo un trato cordial con el señor **AUGUSTO MARCOS FELIX ORE**, brindándole incluso la comida de cortesía, todo lo cual podía verificarse de la observación de los videos y fotografías aportados en calidad de medios probatorios al presente expediente.
 - b) A pesar del trato cordial brindado en sus establecimientos, el señor **AUGUSTO MARCOS FELIX ORE** intentó amedrentar a su personal, puesto que, en

compañía de miembros de la Policía Nacional del Perú y del serenazgo, manifestaba que se le había negado la entrega del libro de reclamaciones, cuestión que era falsa, pues el propio denunciante aportó sus hojas de reclamación en su escrito de denuncia.

1.2.2. EN EL RECURSO DE APELACIÓN

- Con fecha 18 de julio de 2018, la empresa **MESAC SLOT S.A.C.**, presentó recurso de apelación contra la Resolución Final 1311-2018/CC2, argumentando lo siguiente:
 - a) La Comisión no ha evaluado, en su verdadera dimensión, los hechos acontecidos en este caso, brindando únicamente argumentos subjetivos con la finalidad de atribuirle la responsabilidad respecto de la presunta conducta infractora.
 - b) La Comisión debió tomar en cuenta que el denunciante había desarrollado una conducta temeraria y de mala fe durante el periodo que hizo uso de sus servicios, toda vez que exigía un trato preferencial sin contar con causa justificable, bajo amenaza de efectuar los reclamos en el libro de reclamaciones, así como de presentar una denuncia ante el Indecopi.
 - c) En todo momento se prestó los servicios al señor **AUGUSTO MARCOS FELIX ORE**, con total normalidad y en condiciones de igualdad respecto al resto de clientela; no obstante, el denunciante perturbaba las labores diarias faltando el respeto al personal de los establecimientos, así como efectuaba un abuso de su derecho al reclamar sobre beneficios que no le correspondían.
 - d) Para la graduación de la sanción, la Comisión no tomó en cuenta los criterios establecidos en la normatividad vigente, toda vez que no se verificó que haya existido una conducta reincidente que pueda justificar una multa de tal magnitud. En todo momento, la denunciada actuó conforme a Ley, debiendo considerarse ello como un atenuante al momento de determinar la sanción.

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

2.1. IDENTIFICACIÓN DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS

- La denuncia presentada por el señor **AUGUSTO MARCOS FELIX ORE** es admitida por la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 2, mediante Resolución N° 1, de fecha 27 de setiembre de 2017, iniciando un procedimiento administrativo sancionador contra la empresa **MESAC SLOT S.A.C.**
- Habiéndose admitido la denuncia presentada, corresponde determinar si los siguientes hechos, constituyen infracciones a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (problemas jurídicos):
 - a) Si, el proveedor denunciado habría negado la entrega de una comida de cortesía, pese a haberlo ofrecido a través de sus máquinas tragamonedas, contraviniendo lo establecido en los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.
 - b) Si, el proveedor denunciado habría realizado un trato diferenciado injustificado con el denunciante al prohibirle el ingreso a su local Real Slot y Slot Unión, contraviniendo lo establecido en los artículos 18°, 19° y 38° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.
 - c) Si, el proveedor denunciado no habría puesto a disposición del denunciante, en una primera oportunidad, el Libro de Reclamaciones cuando lo solicitó el 17 de mayo de 2016; y, si no habría puesto a disposición del denunciante el Libro de Reclamaciones cuando lo solicitó el 25 de noviembre de 2017, contraviniendo lo establecido en el artículo 152° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

2.2. ANÁLISIS DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS DEL EXPEDIENTE

2.2.1. RESPECTO A QUE EL PROVEEDOR HABRÍA NEGADO LA ENTREGA DE UNA COMIDA DE CORTESÍA, PESE A HABERLO OFRECIDO A TRAVÉS DE SUS MÁQUINAS TRAGAMONEDAS

La Comisión de Protección al Consumidor N° 2 analizó e indicó lo siguiente:

- a) Obra en el expediente la Hoja de Reclamación N° 00025-2011, suscrita por el denunciante. De la lectura del documento, se advierte que el señor **AUGUSTO MARCOS FELIX ORE** consignó que el personal de la empresa **MESAC SLOT S.A.C.** lo ignoró al momento de entregar la cena de cortesía, motivo por el cual, requirió el Libro de Reclamaciones y llamó a un policía a fin de que se deje constancia de lo sucedido.
- b) De lo medios probatorios presentados por la empresa **MESAC SLOT S.A.C.** (registros fílmicos y fotografías) se advierte que el señor **AUGUSTO MARCOS FELIX ORE** recibió la comida de cortesía que ofrecía la denunciada, la misma que consumió en una de las máquinas del establecimiento.
- c) Debe tenerse en consideración que el giro de negocio de la denunciada es el servicio de casinos y tragamonedas, por lo que no resulta usual que, en su interior, los clientes adquieran platos de comida, por lo que este Colegiado cuenta con indicios suficientes para considerar que el plato de comida con el que contaba constituía la cortesía que le brindó la empresa **MESAC SLOT S.A.C.**
- d) Por otro lado, si bien el día de los hechos el denunciante solicitó una constatación policial, en cuya acta dejó constancia que la empresa **MESAC SLOT S.A.C.** se negó a entregarle el plato de comida de cortesía; no obstante, dicha alegación no ha sido respaldada con otros medios probatorios, ni fue constatado por el personal policial, por lo que, constituye una mera declaración de parte.
- e) A pesar de haberse corrido traslado al denunciante de los videos presentados por la empresa **MESAC SLOT S.A.C.**, éste no ha cuestionado la veracidad de la información que estos contenían, ni los ha observado.
- f) Por las consideraciones expuestas, este Colegiado considera que no es posible atribuir responsabilidad a la empresa **MESAC SLOT S.A.C.** por el hecho denunciado, toda vez que no ha quedado acreditada la infracción analizada en este extremo.
- En este sentido, la Comisión considera que, corresponde declarar **INFUNDADA** en este extremo, la denuncia interpuesta por el señor **AUGUSTO MARCOS FELIX ORE**, por infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571.

2.2.2. RESPECTO A QUE EL PROVEEDOR HABRÍA REALIZADO UN TRATO DIFERENCIADO INJUSTIFICADO CON EL DENUNCIANTE AL PROHIBIRLE EL INGRESO A SUS LOCALES REAL SLOT Y SLOT UNIÓN.

La Comisión de Protección al Consumidor N° 2 analizó e indicó lo siguiente:

- a) El hecho referido a que la empresa **MESAC SLOT S.A.C.** habría brindado un trato diferenciado injustificado al denunciante, al prohibirle el ingreso a sus locales Real Slot y Slot Unión fue imputado como una presunta infracción a los artículos 18° y 19° del Código (Deber de Idoneidad) y al artículo 38.2 del Código (Prohibición de trato desigual injustificado).
- b) Al respecto, la Comisión considera que dicho hecho puede ser subsumido íntegramente dentro de la conducta tipificada en el numeral 2 del artículo 38° del Código, correspondiente a la prohibición de un trato desigual injustificado. Por lo tanto, deberá ser evaluada solo como una infracción al referido artículo.
- c) El principio de la carga de la prueba establece que la responsabilidad de probar los hechos le corresponde a quien los alega, es decir, al denunciante cuando el procedimiento se inicia por denuncia de parte de éste o a la administración cuando se inicia de oficio, por regla general.
- d) El artículo 39° del Código contempla reglas procesales referidas a la distribución de la carga de la prueba en el caso de un presunto trato desigual o discriminatorio.
- e) Es así que, el consumidor afectado por este tipo de prácticas ilegales deberá, en primer lugar, acreditar siquiera indiciariamente la existencia de trato desigual, para que se invierta la carga de la prueba y exigir al proveedor que demuestre la existencia de una causa objetiva y justificada para dicho trato. En caso, el proveedor demuestre la existencia de una causa objetiva y razonable, le corresponderá al consumidor probar que ésta es en realidad un pretexto o una simulación para incurrir en prácticas discriminatorias
- f) Lo anterior ha sido ratificado por la Sala Especializada en Protección al Consumidor, en anteriores pronunciamientos, al señalar que en este tipo de casos existe una cierta

dificultad para el consumidor de probar que ha sido víctima de un trato discriminatorio.

- g) En ese sentido, debe quedar claro que en estos casos mientras quien denuncie no acredite un trato desigual respecto de otros consumidores, no se configura infracción alguna al artículo 38° del Código.
- h) En la práctica los derechos antes citados se resumen en la obligación de los proveedores de dispensar un trato equitativo brindando sus servicios o productos sin exclusiones o selección de clientela, más allá de las condiciones que objetivamente resulten necesarias para el cabal cumplimiento de sus prestaciones.
- i) A fin de acreditar sus alegaciones, la empresa **MESAC SLOT S.A.C.** presentó como medio probatorio, la siguiente Ficha de Expulsión N° 54-CCTV-MESAC. De la referida ficha de expulsión, se aprecia que ésta contiene la fotografía del denunciante y se señala como motivo del impedimento lo siguiente: “Se le prohíbe el ingreso a salas por amenazar al poner su reclamo en el libro de reclamaciones y comer cortesías sin jugar”.
- j) Además, obra en el expediente el Acta Policial de fecha 26 de noviembre de 2017, en el que se da cuenta que el local del denunciando no permitió el ingreso del señor **AUGUSTO MARCOS FELIX ORE**, alegando lo siguiente: “Se negó el ingreso por motivo que tiene una prohibición de ingreso por el motivo de amenazar con poner reclamo en el Libro de Reclamaciones si no le dan de comer y beber sin jugar en la sala, motivo por el cual no se le permitió el ingreso.
- k) En ese sentido, el denunciado justificó la ejecución del trato diferenciado brindado al denunciante en que éste contaba con una orden de expulsión ordenada por el propio establecimiento en atención a que amenazaba con interponer reclamos en el Libro de Reclamaciones y consumir platos de cortesía, sin hacer uso del servicio del denunciado.
- l) Atendiendo a ello, y al haber quedado acreditado el trato diferenciado, corresponde establecer si las causas de la expulsión fueron objetivas y razonables; y, por tanto, si justifican el trato diferenciado.
- m) El artículo 38.2 del Código refiere que se encuentra prohibida la exclusión de personas sin que medien causas

de seguridad del establecimiento, tranquilidad de sus clientes u otros motivos similares.

- n) Por su parte el artículo 2 de la Constitución Política del Perú regula lo correspondiente al derecho a la igualdad, en su dimensión de derecho constitucional subjetivo, individualmente exigible, que confiere a toda persona el derecho a ser tratado con igualdad ante la Ley y de no ser objeto de forma alguna de discriminación.
- o) En ese mismo sentido el Tribunal Constitucional, en el Fundamento 20 de la Sentencia del 29 de agosto de 2007, emitida en los Expedientes Nos. 00009-2007- PI/TC y 0010-2007-PI/TC, señaló que “la igualdad, además de ser un derecho fundamental, es también un principio rector de la organización del Estado social y democrático de Derecho y de la actuación de los poderes públicos. Como tal, comporta que no toda desigualdad constituye necesariamente una discriminación, pues no se proscribiera 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. La aplicación, pues, del principio de igualdad, no excluye el tratamiento desigual; por ello, no se vulnera dicho principio cuando se establece una diferencia de trato, siempre que se realice sobre bases objetivas y razonables.”
- p) El artículo 9 literal c) de la Ley N° 27153, Ley que regula la Explotación de los Juegos de Casino y Máquinas Tragamonedas, establece lo siguiente: “Artículo 9.- Personas prohibidas de ingresar y participar. - No podrán ingresar a las salas destinadas a la explotación de juegos de casino y máquinas tragamonedas, ni participar de los juegos:
- ✓ Los menores de edad.
 - ✓ Las personas en evidente estado de alteración de conciencia o aquellas que se encuentren bajo los efectos del alcohol o drogas.
 - ✓ Quienes por su actitud evidencien que podrían amenazar la moral, la seguridad o tranquilidad de los demás usuarios o el normal desenvolvimiento de las actividades.
 - ✓ Quienes porten armas u objetos que puedan utilizarse como tales.”
- q) Analizados en conjunto los dispositivos legales señalados precedentemente, se ha podido constatar que los argumentos expuestos por la empresa **MESAC SLOT S.A.C.**, no corresponden a ninguna de las circunstancias

contempladas en el artículo 9 de la Ley N° 27153, Ley que regula la Explotación de los Juegos de Casino y Máquinas Tragamonedas.

- r) Por el contrario, la única justificación señalada por la empresa **MESAC SLOT S.A.C.** fue que el denunciante amenazaba con interponer reclamos en el Libro de Reclamaciones, acción que constituye el ejercicio del derecho reconocido a los consumidores de efectuar reclamos cuando no se encuentren conformes con el producto y/o servicio brindado, o con la atención recibida.
- s) Por otro lado, la empresa **MESAC SLOT S.A.C.** consignó en la Ficha de Expulsión que el denunciante solicitaba comida de cortesía sin jugar”; sin embargo, no ha acreditado dicha alegación con ningún medio probatorio; por el contrario, el señor **AUGUSTO MARCOS FELIX ORE** presentó cupones de promoción, los mismos que solo son entregados a los clientes que reciben servicios en los locales de la denunciada.
- t) Atendiendo a ello, este Colegiado considera que la empresa **MESAC SLOT S.A.C.** no contó con una causa objetiva y justificada para prohibir el ingreso del señor **AUGUSTO MARCOS FELIX ORE** a sus establecimientos, por lo que corresponde atribuirle responsabilidad.
- u) Cabe precisar que, a pesar de haberse determinado el injustificado trato desigual brindado al denunciante, esta conducta no implica per se la ocurrencia de una práctica discriminatoria, en la medida que no se ha verificado que la prohibición de ingreso se hubiese encontrado determinada por razones de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole.
- En este sentido, la Comisión considera que, en la medida que ha quedado acreditado que el retiro del señor **AUGUSTO MARCOS FELIX ORE** de los establecimientos de la empresa **MESAC SLOT S.A.C.** no se debió por una causa objetiva y justificada, corresponde declarar **FUNDADA** en este extremo, la denuncia interpuesta por el señor **AUGUSTO MARCOS FELIX ORE**, por infracción al numeral 2 del artículo 38° del Código.

2.2.3. RESPECTO A QUE EL PROVEEDOR NO HABRÍA PUESTO A DISPOSICIÓN DEL DENUNCIANTE EL LIBRO DE RECLAMACIONES EL 17 DE MAYO DE 2016 Y EL 25 DE NOVIEMBRE DE 2017.

La Comisión de Protección al Consumidor N° 2 analizó e indicó lo siguiente:

- a) El Libro de Reclamaciones regulado en el Código es una herramienta puesta a disposición de los consumidores para registrar sus reclamos y acceder a un mecanismo de solución de sus controversias ante el propio vendedor. En virtud a su creación, el Código impone a los proveedores dos obligaciones respecto a la implementación del Libro de Reclamaciones, la primera relativa a la puesta a disposición del mismo ante los consumidores en forma física o virtual y, la segunda, relacionada a la difusión de la información sobre la existencia en el establecimiento comercial del proveedor. Dicha herramienta está normada por el Decreto Supremo N° 011-2011-PCM, Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor, modificado por el Decreto Supremo N° 006-2014-PCM.
- b) Sobre el caso en cuestión, obra en el expediente la Hoja del Libro de Reclamaciones que fue llenada por el señor **AUGUSTO MARCOS FELIX ORE** el 17 de mayo de 2016.
- c) Adicionalmente, la denunciada ha presentado como medios probatorios los registros fílmicos de las fechas indicadas, dejándose constancia que el 17 de mayo de 2016, el señor **AUGUSTO MARCOS FELIX ORE** acudió al local de la denunciada ubicado en la Avenida Bolivia en el Cercado de Lima.
- d) Cabe precisar que de las filmaciones proporcionadas por la empresa **MESAC SLOT S.A.C.**, no se ha podido constatar que el denunciante hubiese pedido el Libro de Reclamaciones, ni que la denunciada se hubiese demorado en entregarlo, conforme afirma el señor **AUGUSTO MARCOS FELIX ORE**.
- e) Atendiendo a que no obra en el expediente medio probatorio alguno que dé cuenta que la denunciada se negó, en un primer momento, a poner a disposición del denunciante el Libro de Reclamaciones, y que, por el contrario, sí se cuenta con la Hoja de Reclamaciones llenada por el denunciante en la fecha indicada en la cual no se hace referencia a ninguna dilación en la entrega por

parte del denunciado, este Colegiado considera que no ha quedado acreditada la conducta denunciada.

- f) Por otro lado, con relación a que se le negó al denunciante la entrega del Libro de Reclamaciones el 25 de noviembre del 2017, si bien la empresa **MESAC SLOT S.A.C.** se apersonó al procedimiento y formuló sus descargos, omitió pronunciarse de manera clara y concreta sobre este extremo de la imputación.
- g) Al respecto, obra en el expediente un Acta de Constatación Policial de fecha 25 de noviembre del 2017, en el que el ST2 PNP Juan Santisteban Ruíz identificado con Código de Identificación Policial CIP N° 3091811815, deja constancia que el local de la denunciada le negó la entrega del Libro de Reclamaciones al denunciante, alegando que éste tenía impedido el ingreso al local por una orden de expulsión.
- h) Con dicho documento se acredita la infracción denunciada por el señor **AUGUSTO MARCOS FELIX ORE**, aunado a que como se ha analizado en los puntos precedentes, no se ha explicado la razón de la prohibición de ingreso del denunciante y que constituiría un trato diferenciado injustificado, motivo por la cual, éste tenía toda la potestad de ejercer sus derechos y solicitar el Libro de Reclamaciones correspondiente, estando la denunciada obligada a entregarlo.
- En este sentido, la Comisión considera que, corresponde declarar **INFUNDADA** el extremo de la denuncia, relacionada con la no entrega del Libro de Reclamaciones el 17 de mayo de 2016 y **FUNDADA** el extremo de la denuncia, relacionada con la no entrega del Libro de Reclamaciones el 25 de noviembre de 2017, al infringirse el artículo 152° del Código, concordado con el artículo 4° del Reglamento del Libro de Reclamaciones.

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

3.1. CON RELACIÓN A LA RESOLUCIÓN FINAL N° 1311-2018/CC2 (RESOLUCIÓN DE 1RA. INSTANCIA). -

Con fecha 15 de junio de 2018, la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 del INDECOPI, mediante Resolución Final N° 1311-2018/CC2, emitió el siguiente pronunciamiento:

- a) Declarar de oficio la **CONFIDENCIALIDAD** de la información contenida en las declaraciones de pago del Impuesto a la Renta de los años 2015 y 2016, presentados por la empresa **MESAC SLOT S.A.C.**, mediante escritos del 09 de enero y 01 de marzo de 2018, precisando que la confidencialidad declarada sobre dicha información es por tiempo indefinido, alcanza a la parte denunciante del presente procedimiento y a terceros ajenos a éste.
- b) Declarar **INFUNDADA** la denuncia interpuesta por el señor **AUGUSTO MARCOS FÉLIX ORÉ** contra la empresa **MESAC SLOT S.A.C.**, por presunta infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo referido a que el proveedor denunciado habría negado al denunciante la entrega de una comida de cortesía, pese a haberlo ofrecido a través de sus máquinas tragamonedas; en tanto no se acreditó la infracción denunciada.
- c) Declarar **INFUNDADA** la denuncia interpuesta por el señor **AUGUSTO MARCOS FÉLIX ORÉ** contra la empresa **MESAC SLOT S.A.C.**, por presunta infracción al artículo 152° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo referido a que el proveedor denunciado no habría puesto a disposición del denunciante el Libro de Reclamaciones cuando lo solicitó el 17 de mayo de 2017; en tanto obra en el expediente el reclamo efectuado por el denunciante en la fecha señalada.
- d) Declarar **FUNDADA** la denuncia interpuesta por el señor **AUGUSTO MARCOS FÉLIX ORÉ** contra la empresa **MESAC SLOT S.A.C.**, por infracción al artículo 38.2 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo referido a que el proveedor denunciado brindó un trato diferenciado injustificado al denunciante al prohibirle el ingreso a su local Real Slot; y al local Slot Unión; en tanto la razón de dicho trato diferenciado resultaba evidentemente injustificado e ilegal.
- e) Declarar **FUNDADA** la denuncia interpuesta por el señor **AUGUSTO MARCOS FÉLIX ORÉ** contra la empresa **MESAC**

SLOT S.A.C., por infracción al artículo 152° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo referido a que el proveedor denunciado no puso a disposición del denunciante el Libro de Reclamaciones cuando lo solicitó el 25 de noviembre de 2017; en tanto se acreditó la infracción denunciada, con el acta policial levantada en la fecha señalada.

- f) **ORDENAR** a la empresa **MESAC SLOT S.A.C.** en calidad de medida correctiva de oficio, que en el plazo de quince (15) días hábiles, contados a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumpla con permitir el ingreso del denunciante en sus salas de juego, siempre que no medien causas de seguridad del establecimiento o tranquilidad de sus clientes u otros motivos similares, de acuerdo a lo previsto en el artículo 38.2 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. La denunciada deberá acreditar el cumplimiento de lo dispuesto en el presente artículo, ante este Órgano Resolutivo, en el plazo máximo de cinco (05) días, contado a partir del vencimiento de plazo otorgado en el párrafo precedente, bajo apercibimiento de Ley.
- g) **IMPONER** a la empresa **MESAC SLOT S.A.C.** una multa ascendente a 9,28 UIT. Cabe precisar que las multas impuestas serán rebajadas en 25% si la parte denunciada cancela el monto de la misma con anterioridad a la culminación del término para impugnar la presente resolución y en tanto no interponga recurso alguno en contra de la misma, conforme a lo establecido en el artículo 113° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- h) **ORDENAR** a la empresa **MESAC SLOT S.A.C.** que, en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de la notificación de la presente Resolución, cumpla con pagar a la parte denunciante las costas del procedimiento, que a la fecha ascienden a la suma de S/ 36,00; sin perjuicio de ello, y de considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, el denunciante podrá solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberán presentar una solicitud de liquidación de costas y costos.
- i) **DISPONER** la inscripción de la empresa **MESAC SLOT S.A.C.** en el Registro de Infracciones y Sanciones del INDECOPI, una vez que la resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Al respecto, debo señalar mi posición al respecto:

Con relación a lo resuelto, **ESTOY DE ACUERDO CON LO RESUELTO**, por cuanto considero que:

- Efectivamente, la información contable correspondiente a los “Ingresos” del ejercicio gravable de los años 2015 y 2016 de la empresa **MESAC SLOT S.A.C.**, constituye información confidencial para dicha empresa, ello en atención a su derecho a la reserva tributaria y en concordancia con lo establecido en la Directiva N° 001-2008-TRI-INDECOPI, modificada por la Directiva N° 002- 2017/TRI-INDECOPI3, sobre confidencialidad de la información en los procedimientos seguidos por los órganos funcionales del Indecopi.
- Respecto a que el proveedor denunciado habría negado al denunciante la entrega de una comida de cortesía, pese a haberlo ofrecido a través de sus máquinas tragamonedas, no constituye una Falta de Idoneidad, pues en virtud de la inversión de la carga de la prueba, la empresa **MESAC SLOT S.A.C.** aportó pruebas (registro fílmico y fotografías), logrando fracturar el nexo causal de la infracción, al comprobarse que el señor **AUGUSTO MARCOS FÉLIX ORÉ** si recibió la comida de cortesía que ofrecía la denunciada, la misma que consumió en una de las máquinas del establecimiento del denunciado.
- Respecto a que el proveedor denunciado no habría puesto a disposición del denunciante el Libro de Reclamaciones cuando lo solicitó el 17 de mayo de 2017; no constituiría infracción, en tanto, de los documentos que obran en el expediente, se pudo constatar que el denunciante si pudo consignar su reclamo en la fecha señalada.
- Respecto a que el proveedor denunciado no habría puesto a disposición del denunciante el Libro de Reclamaciones cuando lo solicitó el 25 de noviembre de 2017; si constituye infracción, por cuanto de la documentación que obra en el expediente, la empresa **MESAC SLOT S.A.C.** omitió pronunciarse de manera clara y concreta sobre este extremo de la imputación, además de contarse con un Acta de Constatación Policial que dejó constancia la negativa de la denunciada de entregar el Libro de Reclamaciones al denunciante.
- Respecto a que el proveedor denunciado brindó un trato diferenciado injustificado al denunciante al prohibirle el ingreso a sus locales Real Slot y Slot Unión; si constituye una infracción, en tanto, la razón de dicho trato diferenciado no pudo justificarse, en concordancia con lo establecido en la Ley N° 27153, Ley que regula la explotación de los juegos de casino y máquinas

tragamonedas, la cual establece, quienes son las personas prohibidas de ingresar y participar en los casinos y máquinas tragamonedas. Siendo que, en el presente caso, la empresa **MESAC SLOT S.A.C.**, no pudo acreditar que el señor **AUGUSTO MARCOS FÉLIX ORÉ** fuera menor de edad, que se encontrara en estado de alteración de conciencia por los efectos del alcohol o drogas, que por su actitud evidenciara que podría amenazar la moral, la seguridad o tranquilidad de los demás usuarios, el normal desenvolvimiento de las actividades o portara armas u objetos que puedan utilizarse como tales. En este sentido, la aplicación de normas distintas a la Ley N° 29571 es totalmente válida en este extremo, en virtud al Principio de Protección Mínima.

3.2. CON RELACIÓN A LA RESOLUCIÓN N° 0241-2019/SPC-INDECOPI (RESOLUCIÓN DE 2DA. INSTANCIA). -

Con fecha 28 de enero de 2019, el Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual, mediante Resolución N° 0241-2019/SPC-INDECOPI, emitió el siguiente pronunciamiento:

- a) **REVOCAR** la Resolución 1311-2018/CC2 del 15 de junio de 2018, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por el señor **AUGUSTO MARCOS FÉLIX ORÉ** contra la empresa **MESAC SLOT S.A.C.**, por infracción del artículo 38°.2 del Código de Protección y Defensa del Consumidor; y, en consecuencia, se declara **INFUNDADA** la misma, al haber quedado acreditada la configuración de una causal objetiva y razonable que justifica la medida adoptada por el proveedor, consistente en impedir el ingreso del denunciante a sus establecimientos. De esta manera, se deja sin efecto la sanción impuesta y la medida correctiva ordenada respecto del presente extremo.
- b) **CONFIRMAR** la Resolución 1311-2018/CC2, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por el señor **AUGUSTO MARCOS FÉLIX ORÉ** contra la empresa **MESAC SLOT S.A.C.**, por infracción del artículo 152° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haber quedado acreditada la negativa de entrega del Libro de Reclamaciones al denunciante el 26 de noviembre de 2017.
- c) **REVOCAR** la Resolución 1311-2018/CC2, en el extremo que sancionó a la empresa **MESAC SLOT S.A.C.** con una multa de 2,28 UIT, por infracción del artículo 152° del Código de Protección y Defensa del Consumidor; y, en consecuencia, se **SANCIONA** a dicho proveedor con una multa de 2,07 UIT. Asimismo, requerir a la empresa **MESAC SLOT S.A.C.** el cumplimiento espontáneo de pago de la multa impuesta en la presente resolución, bajo

apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable, de acuerdo a lo establecido en el numeral 4 del artículo 205° del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo 004- 2019-JUS17, precisándose además, que los actuados serán remitidos a la Sub Gerencia de Ejecución Coactiva para los fines de Ley en caso de incumplimiento.

- d) **CONFIRMAR** la Resolución 1311-2018/CC2, en el extremo que condenó a la empresa **MESAC SLOT S.A.C.** al pago de las costas y costos del procedimiento.
- e) **CONFIRMAR** la Resolución 1311-2018/CC2, en el extremo que dispuso la inscripción de la empresa **MESAC SLOT S.A.C.** en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

Al respecto, debo señalar mi posición al respecto:

ESTOY DE ACUERDO PARCIALMENTE CON LO RESUELTO, por cuanto considero que:

- Con relación a que no existió una infracción al artículo 38°.2 del Código de Protección y Defensa del Consumidor; **NO ESTOY DE ACUERDO CON LO RESUELTO**, por cuanto para el Tribunal, la causa objetiva y razonable que justifica la medida adoptada por el proveedor de impedir el ingreso del denunciante a sus establecimientos, obedece a la constitución de un comportamiento que denota la búsqueda de un beneficio no proporcional por parte del consumidor dentro del marco de una relación de consumo en este tipo de servicios y que una interpretación distinta, implicaría amparar el desarrollo y ejercicio de conductas no deseadas en el mercado. Al respecto, considero que el Tribunal no tomó en cuenta que, si bien es cierto, el proveedor puede establecer restricciones objetivas y justificadas de acceso a sus instalaciones, éste tenía la obligación de informar las mismas a los consumidores, de manera directa, clara y oportuna, en forma previa al acto de consumo, mediante la ubicación de carteles o avisos, de manera visible y accesible en el exterior del establecimiento y, complementariamente, a través de otros medios de información. Sin embargo, en el presente caso, el cumplimiento de esta obligación no fue acreditada por parte del proveedor, por lo que, en mi opinión, no fracturó el nexo causal, al haberse sustentado este extremo de la resolución, en un sustento genérico o ambiguo, contrario a lo que objetivamente establece la Ley N° 29571. En este sentido, si bien para efectos de determinar este tipo de infracciones, es válida la utilización de indicios y otros sucedáneos de los medios probatorios, considero que el Tribunal debió hacer un análisis completo de las obligaciones que deben de cumplirse para no infringir la prohibición de discriminación a los consumidores.

- Por lo demás, **ESTOY DE ACUERDO** con que se haya confirmado el extremo que declaró fundada la denuncia, al haberse acreditado la negativa de entrega del Libro de Reclamaciones al denunciante el 26 de noviembre de 2017 y la variación de la sanción a 2,07 UIT en este extremo, al tomar en cuenta la calidad de pequeña empresa del proveedor, así como con la condena de pago de las costas y costos del procedimiento y la inscripción de la empresa **MESAC SLOT S.A.C.** en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

4. CONCLUSIONES

- 4.1. El presente procedimiento administrativo sancionador, se inicia contra la empresa **MESAC SLOT S.A.C.** por incumplimientos a los artículos 18°, 19°, 38° y 152° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, vinculados con una Falta de Idoneidad, Discriminación en el Consumo y el Libro de Reclamaciones.
- 4.2. La vía por la cual se tramitó el procedimiento administrativo sancionador corresponde a un procedimiento ordinario, de conformidad con lo establecido en el artículo 125° de la Ley N° 29571.
- 4.3. El trato diferenciado en las relaciones de consumo, solo es permitido, en los casos donde únicamente medien causas de seguridad del establecimiento o tranquilidad de sus clientes u otras razones objetivas y justificadas (como las establecidas en la Ley N° 27153) ; y, de darse alguno o algunos de estos supuestos, existe la obligación de informar los mismos a los consumidores, de manera directa, clara y oportuna, en forma previa al acto de consumo, mediante la ubicación de carteles o avisos, de manera visible y accesible en el exterior del establecimiento y, complementariamente, a través de otros medios de información.
- 4.4. Si bien para efectos de determinar la discriminación en el consumo, es válida la utilización de indicios y otros sucedáneos de los medios probatorios, se debe hacer un análisis integral de las obligaciones que deben de cumplirse para no infringir esta prohibición de discriminación, de conformidad con la Ley N° 29571.
- 4.5. La Idoneidad del Servicio debe considerarse como una correspondencia entre lo que el consumidor espera y efectivamente recibe por parte del proveedor y éste último tiene la responsabilidad de probar que no existe una Falta de Idoneidad, a fin de romper el nexo causal y así eximirse de responsabilidad, en virtud a la inversión de la carga de la prueba.
- 4.6. Las obligaciones relacionadas con el Libro de Reclamaciones, deben de seguir lo establecido en los artículos 150°, 151° y 152° de la Ley N° 29571, así como en el Decreto Supremo N° 011-2011-PCM.
- 4.7. El trámite de la denuncia ha seguido el debido procedimiento, al haberse respetado las fases del mismo: Denuncia, Admisión, Inicio del procedimiento administrativo sancionador, Otorgamiento de plazo para presentar descargos, Resolución de 1ra. instancia, Recurso de apelación y Resolución de 2da. instancia.

5. BIBLIOGRAFÍA

- 5.1. **ALDANA RAMOS, Edwin** (2016). La responsabilidad del proveedor por la falta de idoneidad en bienes producidos en masa y su contraposición con el sistema de garantías contemplado en las normas de protección al consumidor. Equipo de Derecho Mercantil. Revista de actualidad Mercantil N° 4. Lima, Perú. Pontificia Universidad Católica del Perú.
- 5.2. **DIRECCIÓN DE LA AUTORIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR - Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual** (2015). Discriminación en el consumo y trato diferenciado ilícito en la jurisprudencia del INDECOPI. Lima, Perú. Investigación y redacción realizada por Leoni Raúl Amaya Ayala. Edítalo.pe
- 5.3. **MARAVÍ CONTRERAS, Alfredo** (2015). Breves apuntes sobre el sistema de protección al consumidor en el Perú. Equipo de Derecho Mercantil. Revista de actualidad Mercantil N° II. Lima, Perú. Pontificia Universidad Católica del Perú.
- 5.4. **MORON URBINA, Juan Carlos** (2015). Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General. Lima, Perú. Editorial Gaceta Jurídica. Pág. 709-724
- 5.5. **SAMANIEGO PIMENTEL, Percy** (2016). El libro de reclamaciones en el Perú: Mucho ruido y pocas nueces. Lima, Perú. Revista Actualidad Jurídica N° 208. Pág. 17-20.

FUENTES LEGALES:

- 5.6. Constitución Política del Perú de 1993.
- 5.7. Ley N° 29571, Ley de Protección y Defensa del Consumidor.
- 5.8. Ley N° 27153, Ley que regula la explotación de los juegos de casino y máquinas tragamonedas
- 5.9. Decreto Supremo N° 011-2011-PCM, que aprueba el Reglamento del Libro de Reclamaciones.
- 5.10. Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, aprobado por Decreto Supremo 004-2019-JUS.

6. ANEXOS

- 6.1. Copia de la denuncia, de fecha 30 de noviembre de 2017 presentada por el señor **AUGUSTO MARCOS FELIX ORE**.
- 6.2. Copia de la Resolución N° 1, de fecha 27 de setiembre de 2017, emitido por la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 2, que inició un procedimiento administrativo sancionador contra la empresa **MESAC SLOT S.A.C.**
- 6.3. Copia de los descargos presentados por la empresa **MESAC SLOT S.A.C.** con fechas 09 de enero del 2018 y 01 de marzo de 2018.
- 6.4. Copia de la Resolución Final N° 1311-2018/CC2 (Resolución de 1ra. instancia), de fecha 15 de junio de 2018.
- 6.5. Copia del Recurso de Apelación presentado por la empresa **MESAC SLOT S.A.C.**, de fecha 18 de julio de 2018.
- 6.6. Copia de la Resolución N° 0241-2019/SPC-INDECOPI (Resolución de 2da. instancia), de fecha 28 de enero de 2019.

| |
|--|
| Encargado: CAV |
| Fecha: 30.11.17 |
| Visto:  |
| Obs: CC2 |

Z

Lima 308 de noviembre del 2019

164580

000001

Sumilla: Denuncia por Discriminación**No Entregaron Libro de Reclamaciones**

Señor

Instituto de Defensa al Consumidor – Indecopi**Secretario Técnico de la Comisión de PROTECCION AL CONSUMIDOR**

Yo, Augusto Marcos Felix Ore, identificado con DNI No. 06691292, de estado civil soltero, con domicilio real en el Jirón Aija No. 156 Dpto.301, Urbanización Chacra Colorada en el distrito de Breña en la provincia y departamento de Lima.

Ante vuestra persona, **DENUNCIA POR DISCRIMINACION** a la empresa dedicada al rubro de Tragamonedas Mundo Electrónico SAC -MESAC con RUC No. 20463145734 y con domicilio legal en Calle Rizzo 129 distrito de Lince en Lima.

Detalle de los hechos

Con fecha 17 de mayo del 2016, a horas 8.10 pm ingrese a uno de sus locales llamado **REAL SLOT**, que está ubicado en la Av. Bolivia No.110 – Lima, al costado del Centro Comercial Real Plaza, ingrese desde la 18:00 horas estuve en unas de sus maquinas jugando y ganaba, lo que parece que molesto a la Jefe de Sala, no solicitaba sus tickets de sorteo, ya que cuando uno solicitaba nunca se acerca. No me molesto ello, sin embargo, a las 20:00, el tragamonedas ofrece una comida de cortesía a los que están jugando, como yo me queje ante la jefe de Sala que la azafata no me daba tickets de sorteo de hora, esta misma persona llamada **Annabelle**, no me entrego la cortesía, me queje a la jefe de sala, la que hizo caso omiso y me dio la espalda en forma muy déspota y malcriada. Para ello solicite el libro de reclamaciones el cual, no quiso entregarme. Por dicha actitud llamé al serenazgo del municipio de Lima y a la Policía Nacional de la jurisdicción comisaria de Alfonso Ugarte, siendo las 9.15 pm, Ante ambas autoridades procedió a entregarme dicho libro y procedí al llenado del mismo. El cual la jefa de sala me negó antes, siendo esto un derecho y obligación otorgar dicho libro. EL Cual mediante carta notarial expresaron las disculpas del caso.

Con fecha 25 de noviembre del 2016, a horas 13:15, el encargado de seguridad de **REAL SLOT**, llamado Robert, se me acerco y me dijo que estaba prohibido mi ingreso, sin explicar motivo y razón, por lo que opte por pedir el Libro de Reclamaciones, la cual la Jefe de sala llamada Karin, lanzando improperios hacia mi persona me negó dicho libro, cuando hice, el llamado de ley acudió la Policía y la Sra. Karin comenzó a tomarles fotos en señal de amenaza, no respetando la autoridad, Ilego una policia femenina y le dijo los motivos por los que yo no podía permanecer y ella dijo: **No los tengo, cabe señalar que esta es una acción de DISCRIMINACION** hacia mi persona. Esta vez no enviaron carta notarial y mi persona no realizó ninguna acción. Ya no regrese más a ese local. Para evitar humillaciones y maltratos.

Con fecha sábado 25 de noviembre del 2017 a las 23:00, el encargado de seguridad llamado **CESAR**, y la Jefe de Sala llamada **MARILYN**, impidieron mi ingreso al local llamado **SLOT UNION**



000002

(otra filial de MUNDO ELECTRONICO SAC) sito en primera cuadra de la avenida argentina, frente a la plaza Unión, no dándome la razones del caso, me apersono inmediatamente a la comisaria de la jurisdicción, comisaria de Monserratt, donde el Comisario ordeno la constatación de los hechos, donde la Jefe de sala manifestó lo siguiente: Juega gana y se retira, que no era negocio que un cliente que gane dinero se vaya, además refirió que pedía cortesías a cada instante, lo cual , no es cierto, no tengo Ludopatía, ni vicios, ni libo licor y ninguna otras. El Policía me pedio mi documento de identidad y se lo entregue la Jefa de Sala llamada **MARILYN**, dijo que no lo tenia y era extranjera de nacionalidad argentina, no mostrando en ningún momento documentos que la acrediten quien es ; Mostro a la Policía una Foto Mia tomada por ellos en un celular que mi foto circula en sus demás las salas de la empresa MESAC (Mundo Electrónico sac) y que estaba impedido de ingresar a todos sus locales. Asimismo, **les volví a solicitar el Libro de Reclamaciones y se negó rotundamente**, dijo que llamo a su abogado y les dijo que no entreguen nada y que no me dejen ingresar, a pesar de que tenia ticket para el sorteo por el monto de 2,500 soles. Este casino entrega 1 ticket simple o diario por 1000 puntos y ticket especial por 2,000 puntos, yo en la sala que no me permitieron ingresar había jugado, no gane NI recupere algo de mi dinero y los tickets de sorteo nunca pude participar ya que me negaron dicha opción, me siento humillado y burlado por esta empresa, ya que demuestro con documentos sus acciones. Además, demuestran que usan mi imagen en todas sus salas tergiversando mi reputación. Impóngasele una MULTA SEVERA y cierre Temporal a dichas salas donde **Promocionan LA DISCRIMINACION**, la cual por Ley está prohibida. REAL SLOT, SLOT UNION Y SLOT MALVINAS. Asimismo, a fin de que no continúen propalando mi imagen iré a los medios de comunicación Televisiva, Escrita e Internet.



Adjunto medios probatorios

Copia DNI Denunciante

Hojas de Reclamaciones de la Sala Slot Bolivia

Tickets de sorteo

Constatación Policial donde se acredita el incumplimiento de entrega Libro de Reclamaciones

Augusto Marcos Felix Ore

DNI No.06691292

POLICIA NACIONAL DEL PERU

COMISARIA PNP

000004

REGPOL - LIMA

MONSERRATE

Fecha Imp : 30/11/2017 15:02 Hrs

O.P Imp. : SOT1. S. PNP LYNDA LIZ MARTELL AYALA

Nro de Orden : 10526028 Clave : f4ooWdPf

COPIA CERTIFICADA GRATUITA - D.L 1246

EL SR MAYOR PNP COMISARIO DE LA SSUU DE : ALFONSO UGARTE

QUE SUSCRIBE , CERTIFICA

QUE EN EL SISTEMA INFORMATICO DE DENUNCIAS POLICIALES, EXISTE UNA CUYO TENOR LITERAL ES EL SIGUIENTE :



Tipo OCURRENCIA Fecha y Hora Registro 27/11/2017 14:50:07 Hrs.

Formalidad ESCRITA Fecha y Hora Hecho 26/11/2017 01:20:00 Hrs.

Condición de la Denuncia [GP] OCURRENCIA DE CALLE Nro : 451



Código QR

CLASIFICACION

- HECHOS DE INTERES POLICIAL/INTERVENCION POLICIALES/CONSTATAcion POLICIAL EFECTUADA/CONSTATAcion POLICIAL EFECTUADA

LUGAR DEL HECHO

LIMA / LIMA / LIMA / OTROS AV ARGENTINA 2 0

SOLICITANTE

- 1) AUGUSTO MARCOS FELIX ORE(54), CON FECHA DE NACIMIENTO 31/03/1963 , ESTADO CIVIL : SOLTERO(A), CON DOCUMENTO DE IDENTIDAD DNI NRO : 06691292, DIRECCION : LIMA / LIMA / BREÑA : JR.AIJA 156 DPTO.301 URB. CHACRA COLORADA

CONTENIDO

- EL INTERVINIENTE, DA CUENTA MEDIANTE CONSTATAcion POLICIAL EFECTUADA.- EL ST2 PNP. JUAN SANTISTEBAN RUIZ.- CIP N°. 30918118.- DA CUENTA: EL DÍA DE LA FECHA, A HORAS 01:20 APROX. EL SUSCRITO EN COMPAÑIA DEL ST1 PNP. GILBERTO HERMENEGILDO AGURTO, CONFORMANTE DE LA PL-20799 DE PATRULLAJE MOTORIZADO PERTENECIENTE A LA COMISARIA DE MONSERRAT, POR ORDEN SUPERIOR Y A SOLICITUD DEL RECURRENTE SR. FELIX ORE, AUGUSTO MARCOS (54), SOLTERO LIMA, INGENIERO DE SISTEMAS, CON DNI N°. 06691292, DOM. JR. AIJA N°. 156 DPTO. 301 URB. CHACRA COLORADA BREÑA A FIN DE REALIZAR LA CONSTATAcion POR NO PERMITIRLE EL INGRESO Y NO ENTREGARLE EL LIBRO DE RECLAMACIONES EN LA EMPRESA MESSAL Ñ SLOT FIESTAS UNION, SITO EN LA AV. ARGENTINA N°. 102 LIMA CERCADO. CONSTITUIDO EN EL LUGAR ANTES MENCIONADO NOS ENTREVISTAMOS CON LA ENCARGADA DE LA ADMINISTRACIÓN JEFA DE SALA SRTA. MARILYN TORRES PANDURO (26), ARGENTINA, SOLTERA, JEFA DE SALA, CON CARNET DE EXTRANJERÍA N°. 00082851, DOM. AV. SAN LUIS N°. 2525 SAN BORJA SUR, QUIEN MANIFIESTA QUE DE ORDEN DE LA OFICINA CENTRAL Y ÁREA LEGAL DE DICHA EMPRESA SE NIEGUE EL INGRESO A LAS DIFERENTES SALAS, QUE TIENE EN LA CIUDAD, POR MOTIVO QUE TIENE UNA PROHIBICIÓN DE INGRESO SALA CONTENTO SITO EN JR. LOS RISOS N°. 127 LINCE, POR EL MOTIVO DE AMENAZAR EN PONER RECLAMACIÓN EL LIBRO DE RECLAMACIONES SI NO LE DAN DE COMER Y BEBER SIN JUGAR EN LA SALA; CON EL DOCUMENTO DE EXPULSIÓN N°. 053; MOTIVO POR EL CUAL NO SE PERMITIÓ EL INGRESO NI SE HIZO ENTREGA DEL LIBRO DE RECLAMACIONES. LO QUE SE DA CUENTA PARA LOS FINES DEL CASO.- FDO. ST2 PNP. JUAN SANTISTEBAN RUIZ.- LIMA, 26NOV2017.- RESOLUCION: OBRA COMO CONSTANCIA,

INTERVINIENTE : SO.TCO.2A. PNP JUAN ANTONIO SANTISTEBAN RUIZ

AUTENTICADOR : SO2.PNP MELISA GONZALES CHOQUE



0A-222785
 PEDRO AGUSTIN VARGAS CHILON
 COMANDANTE PNP
 COMSARIO ALFONSO UGARTE



[Signature]
 CIP 30852299
 Lynda L. Martell Ayala
 ST1 S PNP

| LIBRO DE RECLAMACIONES | | | | HOJA DE RECLAMACION 000030 | |
|--|--|-----------|---|--|--|
| FECHA | DIA | MES | ANO | Nº 000030 - 2011 | |
| | 25 | Noviembre | 2016 | | |
| MUNDO ELECTRÓNICO S.A.C. Av. Bolivia 110 - Lima | | | | | |
| 1. IDENTIFICACIÓN DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE | | | | | |
| NOMBRE: <i>Augusto Marcos Felix Crie</i> | | | | | |
| DOMICILIO: <i>Jr. Aija N° 156 Dpto 301 - Urb. Chocra Colmada - Esmeraldas</i> | | | | | |
| DNI / CE: <i>06691292</i> | | | | | |
| PADRE O MADRE: (PARA EL CASO DE MENORES DE EDAD) <i>Armando Felix Xelou</i> | | | | | |
| 2. IDENTIFICACIÓN DEL BIEN CONTRATADO | | | | | |
| PRODUCTO | DESCRIPCIÓN: | | | | |
| SERVICIO | <input checked="" type="checkbox"/> <i>DISCRIMINACIÓN INGRESO SALA REAL SLOT</i> | | | | |
| 3. DETALLE DE LA RECLAMACIÓN | | | RECLAMO ¹ | QUEJA ² | |
| DETALLE: <i>Por más de un día el día 23 de Noviembre a las 13:15, me apresore a jugar al ferrocarril, a fin de poder jugar, junto con 2 personas honorables, el encargado de Seguridad llamado Robert, me indica que estaba prohibida mi presencia y que me retirara, pedí las explicaciones y quise y pedí hablar con la persona encargada de sala, y me dijo que estaba asistiendo esa situación. El casino HA INCURRIDO en una falta grave de discriminación mi persona, yo quise llegar a un acuerdo pero no quisieron el encargarlo a un abogado, por lo que voy desahogado a Interpol.</i> | | | |  FIRMA DEL CONSUMIDOR | |
| 4. ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR | | | | | |
| DETALLE: <i>* En la primera ocasión se le entregó el libro de Reclamaciones y no quiso llenar * se envió una respuesta a domicilio de acuerdo al plazo de ley de 30 días</i> | | | | | |
| | | |  FIRMA DEL PROVEEDOR (OPCIONAL) | | |
| ¹ RECLAMO: Disconformidad relacionada a los productos o servicios | | | ² QUEJA: Disconformidad no relacionada a los productos o servicios; o, malestar o descontento respecto a la atención al público. | | |

CONSUMIDOR

| LIBRO DE RECLAMACIONES | | | | HOJA DE RECLAMACIÓN | |
|---|--------------|---------|--------------------------------|-------------------------------------|--------------------|
| FECHA | DIA: 17 | MES: 05 | ANO: 2016 | Nº 000025 - 2011 | |
| MUNDO ELECTRÓNICO S.A.C. Av. Bolivia 110 - Lima | | | | | |
| 1. IDENTIFICACIÓN DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE | | | | | |
| NOMBRE: AUGUSTO MARRAS FELIX OCHOA | | | | | |
| DOMICILIO: JR. ANA 156 Dpto 301 - Urb. CHACRA COLOPADO - BARRIA | | | | | |
| DNI / CE: 06691292 | | | | | |
| PADRE O MADRE: (PARA EL CASO DE MENORES DE EDAD) | | | | | |
| 2. IDENTIFICACIÓN DEL BIEN CONTRATADO | | | | | |
| PRODUCTO | DESCRIPCIÓN: | | | | |
| SERVICIO | | | | | |
| 3. DETALLE DE LA RECLAMACIÓN | | | RECLAMO ¹ | <input checked="" type="checkbox"/> | QUEJA ² |
| DETALLE: - ART 2. CONSTITUCIÓN DE INSTITUCIÓN DE ESTADO | | | | | |
| - Habiendo estado en el caso Real S/A en la Av Bolivia, siendo las 8:10 pm, el caso discrimino mi persona, por parte de su personal, quien distribuya la cena de cortesía, viendo a de estado de cuando, abudo mi persona | | | | | |
| - Dado que a solicitar el respectivo libro de reclamaciones, al cual no se me entregó, se me entregó a las 9:15 pm en forma ordenada ya que llama a la policía | | | | | |
| | | | FIRMA DEL CONSUMIDOR | | |
| 4. ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR | | | | | |
| DETALLE: Se enviara respuesta a domicilio en plazo de 30 dias segun ley | | | | | |
| | | | FIRMA DEL PROVEEDOR (OPCIONAL) | | |

¹RECLAMO: Disconformidad relacionada a los productos o servicios²QUEJA: Disconformidad no relacionada a los productos o servicios; o, malestar o descontento respecto a la atención al público.

CONSUMIDOR

LOS CUPONES SON PERSONALES E INTRANSFERIBLES

JUGAR EN EXCESO CAUSA LUDOPATIA

PROMOCION NOCHES ESTELARES

Nº 867574

Fiesta Cortlands Real Slot

| | |
|---|---|
| N | A |
| A | F |

INDISPENSABLE PRESENTAR EN EL DIA DEL SORTEO

LOS JUEGOS DE AZAR REALIZADOS CONSTANTEMENTE PUEDEN SER DAÑINOS PARA LA SALUD SEGUN LEY N° 27796

1. Los sorteos se realizarán según los horarios establecidos por la empresa.
2. Los premios obtenidos en los sorteos serán pagados al ganador que esté jugando en la sala de juegos una vez verificados los datos consignados en su DNI o C.E. vigente (nombre y apellido), así como el número de cupón.
3. Las condiciones de la promoción están sujetas a cambios sin previo aviso.
4. La empresa fijará los cupones con sello para indicar la validez del mismo.
5. Los cupones entregados por créditos ganados en máquinas son estrictamente personales e intransferibles. Si se transgreden estas disposiciones, el cliente podrá ser prohibido de participar en nuestros sorteos y/o anularse el premio ganado.
6. A las personas que soliciten cupones a otros clientes y/o recojan cupones dejados en la sala, se les prohibirá la participación y el ingreso a nuestra sala.
7. Todo reclamo será resuelto por la administración de la sala.

000007

NOMBRE Augusto Felix Ore

D.N.I. 06691292

TELF. _____

8736 2918

LOS CUPONES SON PERSONALES E INTRANSFERIBLES

JUGAR EN EXCESO CAUSA LUDOPATIA

PROMOCION NOCHES ESTELARES

Nº 867573

Fiesta Cortlands Real Slot

| | |
|---|---|
| N | A |
| A | F |

INDISPENSABLE PRESENTAR EN EL DIA DEL SORTEO

LOS JUEGOS DE AZAR REALIZADOS CONSTANTEMENTE PUEDEN SER DAÑINOS PARA LA SALUD SEGUN LEY N° 27796

30 NOV. 2017

1. Los sorteos se realizarán según los horarios establecidos por la empresa.
2. Los premios obtenidos en los sorteos serán pagados al ganador que esté jugando en la sala de juegos una vez verificados los datos consignados en su DNI o C.E. vigente (nombre y apellido), así como el número de cupón.
3. Las condiciones de la promoción están sujetas a cambios sin previo aviso.
4. La empresa fijará los cupones con sello para indicar la validez del mismo.
5. Los cupones entregados por créditos ganados en máquinas son estrictamente personales e intransferibles. Si se transgreden estas disposiciones, el cliente podrá ser prohibido de participar en nuestros sorteos y/o anularse el premio ganado.
6. A las personas que soliciten cupones a otros clientes y/o recojan cupones dejados en la sala, se les prohibirá la participación y el ingreso a nuestra sala.
7. Todo reclamo será resuelto por la administración de la sala.

NOMBRE Augusto Felix Ore

D.N.I. 06691292

TELF. _____

8736 2918

LOS CUPONES SON PERSONALES E INTRANSFERIBLES

JUGAR EN EXCESO CAUSA LUDOPATIA

PROMOCION NOCHES ESTELARES

Nº 867576

Fiesta Cortlands Real Slot

| | |
|---|---|
| N | A |
| A | F |

INDISPENSABLE PRESENTAR EN EL DIA DEL SORTEO

LOS JUEGOS DE AZAR REALIZADOS CONSTANTEMENTE PUEDEN SER DAÑINOS PARA LA SALUD SEGUN LEY N° 27796

1. Los sorteos se realizarán según los horarios establecidos por la empresa.
2. Los premios obtenidos en los sorteos serán pagados al ganador que esté jugando en la sala de juegos una vez verificados los datos consignados en su DNI o C.E. vigente (nombre y apellido), así como el número de cupón.
3. Las condiciones de la promoción están sujetas a cambios sin previo aviso.
4. La empresa fijará los cupones con sello para indicar la validez del mismo.
5. Los cupones entregados por créditos ganados en máquinas son estrictamente personales e intransferibles. Si se transgreden estas disposiciones, el cliente podrá ser prohibido de participar en nuestros sorteos y/o anularse el premio ganado.
6. A las personas que soliciten cupones a otros clientes y/o recojan cupones dejados en la sala, se les prohibirá la participación y el ingreso a nuestra sala.
7. Todo reclamo será resuelto por la administración de la sala.

NOMBRE _____

D.N.I. Augusto M. Felix Ore

TELF. _____

DNI: 06691292

25 NOV. 2017

124519567

LOS CUPONES SON PERSONALES E INTRANSFERIBLES

JUGAR EN EXCESO CAUSA LUDOPATIA

BOLETA DIARIOS

¡Diariamente USTED puede ser el GANADOR!

006- Nº 055444

Fiesta Cortlands Real Slot

| | |
|---|---|
| N | A |
| A | F |

INDISPENSABLE PRESENTAR EN EL DIA DEL SORTEO

LOS JUEGOS DE AZAR REALIZADOS CONSTANTEMENTE PUEDEN SER DAÑINOS PARA LA SALUD SEGUN LEY N° 27796

1. Los sorteos se realizarán según los horarios establecidos por la empresa.
2. Los premios obtenidos en los sorteos serán pagados al ganador que esté jugando en la sala de juegos una vez verificados los datos consignados en su DNI o C.E. vigente (nombre y apellido), así como el número de cupón.
3. Las condiciones de la promoción están sujetas a cambios sin previo aviso.
4. La empresa fijará los cupones con sello para indicar la validez del mismo.
5. Los cupones entregados por créditos ganados en máquinas son estrictamente personales e intransferibles. Si se transgreden estas disposiciones, el cliente podrá ser prohibido de participar en nuestros sorteos y/o anularse el premio ganado.
6. A las personas que soliciten cupones a otros clientes y/o recojan cupones dejados en la sala, se les prohibirá la participación y el ingreso a nuestra sala.
7. Todo reclamo será resuelto por la administración de la sala.

NOMBRE _____

D.N.I. Augusto M. Felix Ore

TELF. _____

DNI: 06691292

29 NOV. 2017

23 NOV. 2017

124519177



EXPEDIENTE N° : 1434-2017/CC2
DENUNCIANTE : AUGUSTO MARCOS FELIX ORE (EL SEÑOR FELIX)
DENUNCIADO : MESAC SLOT S.A.C. (MESAC)
MATERIA : ADMISIÓN A TRÁMITE
REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN
RESOLUCIÓN N° : 1

Lima, 27 de diciembre de 2017

I. HECHOS:

1. El 21 de marzo de 2017, el señor Felix denunció a Mesac¹ por presunta infracción de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor² (en adelante el Código), señalando lo siguiente:
 - (i) El 17 de mayo de 2016, ingresó al local Real Slot, propiedad de Mesac, ubicado en la Av. Bolivia 110;
 - (ii) a las 8 pm, se le indicó a través de la máquina tragamonedas donde se encontraba jugando, que podía pedir una comida de cortesía; y, al solicitarla esta le fue negada;
 - (iii) motivo por el cual requirió el Libro de Reclamaciones, el cual tampoco le fue entregado. Por lo que, al solicitar el auxilio de Serenazgo y la Policía, Mesac le entregó dicho libro;
 - (iv) el 25 de noviembre de 2016, intentó ingresar al establecimiento Real Slot; sin embargo, el encargado de seguridad le indicó que estaba prohibido su ingreso. Ante ello solicitó el Libro de Reclamaciones y llamó a la Policía;
 - (v) el 25 de noviembre de 2017, le denegaron la entrada del establecimiento Slot Union, local también propiedad de Mesac;
 - (vi) por ello, acudió a la comisaría junto con la jefa de sala; quien declaró que el señor Felix se encontraba prohibido de ingresar a los locales de la empresa Mesac; y,
 - (vii) precisó que contaba con tickets para un sorteo por el monto de S/. 2500.00 requería ingresar al local; por lo que les solicitó nuevamente el Libro de Reclamaciones, el cual le fue negado.
2. El señor Felix solicitó que se imponga una multa y se cierre temporalmente las salas propiedad de Mesac.

II. DE LA ADMISIÓN A TRÁMITE DE LA DENUNCIA

3. La Secretaría Técnica de la Comisión, en ejercicio de sus facultades³, considera que los hechos denunciados relacionados a que Mesac le habría negado la

¹ RUC: 20463145734.

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

³ LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 105°.- El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la propiedad Intelectual (Indecopi) es la autoridad con competencia primaria y de alcance nacional para conocer las presuntas infracciones a las disposiciones contenidas en el presente Código, así como para imponer las sanciones y medidas correctivas establecidas en el presente capítulo, conforme al Decreto Legislativo núm. 1033, Ley de Organización y Funciones del Indecopi. Dicha competencia solo puede ser negada cuando ella haya sido asignada o se asigne a favor de otro organismo por norma expresa con rango de ley.

000010



entrega de una comida de cortesía, pese a haberlo ofrecido a través de sus máquinas tragamonedas, involucrarían una afectación a la expectativa del denunciante, en ese sentido, el consumidor no habría encontrado una correspondencia entre lo que esperaba recibir de parte del proveedor denunciado y lo que realmente recibió. Por consiguiente, corresponde calificar el hecho denunciado como una presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código⁴.

4. Asimismo, el hecho denunciado referido a que Mesac habría realizado un trato diferenciado injustificado con el denunciante al prohibirle el ingreso a su local Real Slot; y, al local Real Slot, involucraría una afectación al consumidor por haber recibido un trato diferente, el cual no obedecía a causas objetivas y razonables; asimismo, el denunciante no habría encontrado una correspondencia entre lo que esperaba recibir de parte del proveedor denunciado y lo que realmente recibió. Por consiguiente, corresponde calificar el hecho denunciado como una presunta infracción del artículo 18°, 19° y 38° del Código⁵.
5. Además, los hechos denunciados referidos a que Mesac:
 - a. no habría puesto a disposición del denunciante, en una primera oportunidad, el libro de reclamaciones cuando lo solicitó el 17 de mayo de 2016; y,

DECRETO LEGISLATIVO N° 1033, DECRETO LEGISLATIVO QUE APRUEBA LA LEY DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL – INDECOPI.

Artículo 27°.- De la Comisión de Protección al Consumidor.-

Corresponde a la Comisión de Protección al Consumidor velar por el cumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor y de las leyes que, en general, protegen a los consumidores de la falta de idoneidad de los bienes y servicios en función de la información brindada, de las omisiones de información y de la discriminación en el consumo, así como de aquellas que complementen o sustituyan a las anteriores.

DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI FACULTADES DE LAS COMISIONES Y OFICINAS DEL INDECOPI.

Artículo 24°.- El Secretario Técnico se encargará de la tramitación del procedimiento. Para ello, cuenta con las siguientes facultades:

(...)

c) Admitir denuncias a trámite, en aquellos casos en que la Comisión le haya delegado esta facultad.

(...)

4. LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 18. Idoneidad. Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso. La idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y a su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual ha sido puesto en el mercado. Las autorizaciones por parte de los organismos del Estado para la fabricación de un producto o la prestación de un servicio, en los casos que sea necesario, no eximen de responsabilidad al proveedor frente al consumidor.
- Artículo 19. Obligación de los proveedores. El proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben sus productos o del signo que respalda al prestador del servicio, por la falta de conformidad entre la publicidad comercial de los productos y servicios y éstos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda.
5. LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 38. Prohibición de discriminación de consumidores. 38.1 Los proveedores no pueden establecer discriminación alguna por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole, respecto de los consumidores, se encuentren estos dentro o expuestos a una relación de consumo. 38.2 Está prohibida la exclusión de personas sin que medien causas de seguridad del establecimiento o tranquilidad de sus clientes u otros motivos similares. 38.3 El trato diferente de los consumidores debe obedecer a causas objetivas y razonables. La atención preferente en un establecimiento debe responder a situaciones de hecho distintas que justifiquen un trato diferente y existir una proporcionalidad entre el fin perseguido y el trato diferente que se otorga.



- b. no habría puesto a disposición del denunciante el libro de reclamaciones cuando lo solicitó el 25 de noviembre de 2017.

Involucrarían una afectación al derecho de los consumidores a presentar reclamos, los cuales deberán ser contestados de forma oportuna. Por consiguiente, corresponde calificar el hecho denunciado como una presunta infracción del artículo 152° del Código⁶, concordado con el artículo 4° del Decreto Supremo 011-2011-PCM, Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código, modificado por el Decreto Supremo 006-2014-PCM⁷.

III. REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN

6. A efectos de tener mayores elementos que sirvan para la resolución definitiva del presente caso, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor en ejercicio de las facultades que la ley le confiere⁸, conviene en requerir a Mesac que, presente:

⁶ LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 152. Entrega del libro de reclamaciones. Los consumidores pueden exigir la entrega del libro de reclamaciones para formular su queja o reclamo respecto de los productos o servicios ofertados. Los establecimientos comerciales tienen la obligación de remitir al Indecopi la documentación correspondiente al libro de reclamaciones cuando éste le sea requerido. En los procedimientos sancionadores, el proveedor denunciado debe remitir la copia de la queja o reclamo correspondiente junto con sus descargos.

⁷ LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 152.- Entrega del libro de reclamaciones. Los consumidores pueden exigir la entrega del libro de reclamaciones para formular su queja o reclamo respecto de los productos o servicios ofertados. Los establecimientos comerciales tienen la obligación de remitir al Indecopi la documentación correspondiente al libro de reclamaciones cuando éste le sea requerido. En los procedimientos sancionadores, el proveedor denunciado debe remitir la copia de la queja o reclamo correspondiente junto con sus descargos.

REGLAMENTO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DEL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, APROBADO POR DECRETO SUPREMO N° 011-2011-PCM MODIFICADO POR DECRETO SUPREMO N° 006-2014-PCM

Artículo 4°.- Características del Libro de Reclamaciones

El establecimiento comercial abierto al público deberá contar con un Libro de Reclamaciones, el cual debe ser de naturaleza física o virtual. Los proveedores que, además del establecimiento comercial abierto al público utilicen medios virtuales para la venta de bienes y/o prestación de servicios, deberán implementar, adicionalmente, un Libro de Reclamaciones de naturaleza virtual, el cual debe ser accesible para el consumidor en el mismo medio virtual empleado.

Los proveedores que comercialicen sus productos o servicios únicamente en establecimientos comerciales abiertos al público podrán optar por tener un Libro de Reclamaciones de naturaleza virtual en lugar del físico. Este Libro de Reclamaciones de naturaleza virtual deberá estar a disposición de los consumidores en el mismo establecimiento mediante una plataforma de fácil acceso para el consumidor. En este caso, el proveedor debe brindar al consumidor el apoyo técnico necesario para que pueda registrar su queja o reclamo de manera adecuada. Si el Libro de Reclamaciones es de naturaleza física, deberá contar con Hojas de Reclamaciones

desglosables y autocopiativas, debidamente numeradas. Si el Libro de Reclamaciones es de naturaleza virtual, deberá permitir que el consumidor imprima gratuitamente una copia de su Hoja de Reclamación virtual luego de haber registrado su queja o reclamo y adicionalmente, de requerirlo, que reciba una copia de su Hoja de Reclamación virtual en el correo electrónico que para dichos efectos proporcione el consumidor.

⁸ DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI FACULTADES DE LAS COMISIONES Y OFICINAS DEL INDECOPI.

Artículo 1°.- Las Comisiones y Oficinas del INDECOPI gozan de las facultades necesarias para desarrollar investigaciones relacionadas con los temas de su competencia. Dichas facultades serán ejercidas a través de las Secretarías Técnicas o Jefes de Oficinas y de los funcionarios que se designen para tal fin. Podrán ejercerse dentro de los procedimientos iniciados o en las investigaciones preliminares que se lleven a cabo para determinar la apertura de un procedimiento.

Artículo 2°.- Sin que la presente enumeración tenga carácter taxativo cada Comisión, Oficina o Sala del Tribunal del INDECOPI tiene las siguientes facultades:

a) Exigir a las personas naturales o jurídicas la exhibición de todo tipo de documentos, incluyendo los libros contables y societarios, los comprobantes de pago, la correspondencia comercial y los registros magnéticos incluyendo, en este caso, los programas que fueran necesarios para su lectura; así como solicitar información referida a la organización, los negocios, el accionariado y la estructura de propiedad de las empresas.

(...)

DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI FACULTADES DE LAS COMISIONES Y OFICINAS DEL INDECOPI.

Artículo 24°.- El Secretario Técnico se encargará de la tramitación del procedimiento. Para ello, cuenta con las siguientes facultades:

(...)



- a. copias de los videos de seguridad correspondientes al local Real Slot, del 17 de mayo de 2016, desde las 8 pm;
- b. copias de los videos de seguridad correspondientes al local Slot Union, del 25 de noviembre de 2017;
- c. documentos contables o declaración jurada por la que se informen los ingresos de los años 2015 y 2016 de su local Real Slot; y,
- d. documentos contables o declaración jurada por la que se informen los ingresos de los años 2015 y 2016 de su local Slot Union.

7. Dicho requerimiento deberá ser absuelto en el plazo de cinco (10) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la resolución.

IV. RESOLUCIÓN DE LA SECRETARÍA TÉCNICA

PRIMERO: admitir a trámite la denuncia de fecha 21 de marzo de 2017 presentada por el señor Augusto Marcos Feliz Ore contra Mesac Slot S.A.C. de acuerdo con lo siguiente:

1. presunta infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado habría negado la entrega de una comida de cortesía, pese a haberlo ofrecido a través de sus máquinas tragamonedas;
2. presunta infracción al artículo 18°, 19° y 38° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado habría realizado un trato diferenciado injustificado con el denunciante al prohibirle el ingreso a su local Real Slot; y, al local Real Slot; y,
3. presunta infracción al artículo 152° de Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado:
 - a. no habría puesto a disposición del denunciante, en una primera oportunidad, el libro de reclamaciones cuando lo solicitó el 17 de mayo de 2016; y,
 - b. no habría puesto a disposición del denunciante el libro de reclamaciones cuando lo solicitó el 25 de noviembre de 2017.

SEGUNDO: tener por ofrecidos los medios probatorios presentados en el escrito de denuncia.

TERCERO: requerir a Mesac Slot S.A.C., para que cumpla con:

1. Presentar documentos que acrediten su inscripción en los Registros Públicos o la declaración jurada que indique que cuenta con dicha inscripción;
2. presentar las facultades de representación de su representante legal en el presente procedimiento o la declaración jurada que indique que cuenta con dichas facultades y las mismas se encuentran vigentes;
3. señalar Número de Registro Único de Contribuyentes (RUC);
4. fijar domicilio procesal para el procedimiento, de conformidad con el literal 1 del artículo 442° del Código Procesal Civil; y,

f) Llevar a cabo las inspecciones e investigaciones necesarias para otorgar mayores elementos de juicio a la Comisión, así como las fiscalizaciones que, de ser el caso, se contemplen en disposiciones legales y reglamentarias que considere pertinentes o que sean requeridas por la Comisión.
(...)



5. en caso califique como micro empresa o pequeña empresa, presentar los documentos que acrediten su volumen de ventas o ingresos brutos percibidos el año anterior relativo a todas sus actividades económicas y el número de trabajadores con el que cuenta⁹. Ello, a fin de que la Comisión pueda merituar dicha documentación, conforme lo establece el artículo 110^o del Código¹⁰.

CUARTO: correr traslado de la denuncia a Mesac Slot S.A.C. para que, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 26^o del Decreto Legislativo N° 807, presente sus descargos en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contados desde la notificación. Debe precisarse que de conformidad con lo establecido por el artículo 223.1^o de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, las alegaciones y los hechos relevantes de la reclamación, salvo que hayan sido específicamente negadas en la contestación, se tendrán por aceptadas o merituidas como ciertas.

QUINTO: requerir a Mesac Slot S.A.C., para que cumpla con presentar, en el plazo de diez (10) días hábiles contado a partir del día siguiente de recibida la presente resolución, bajo apercibimiento de ley¹¹:

- (i) copias de los videos de seguridad correspondientes al local Real Slot, del 17 de mayo de 2016, desde las 8 pm;
- (ii) copias de los videos de seguridad correspondientes al local Slot Union, del 25 de noviembre de 2017;
- (iii) documentos contables o declaración jurada por la que se informen los ingresos de los años 2015 y 2016 de su local Real Slot; y,
- (iv) documentos contables o declaración jurada por la que se informen los ingresos de los años 2015 y 2016 de su local Slot Union.

SEXTO: informar a las partes que el artículo 110 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor¹² faculta a la Comisión a calificar las infracciones

⁹ El número de trabajadores se atenderá siempre que la empresa haya sido constituida antes de la vigencia de la Ley N° 30056, publicada el 2 de julio de 2013, que modificó el artículo 5^o del Texto Único Ordenado de la Ley de Promoción de la Competitividad, Formalización y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa y de Acceso al Empleo Decente (LEY MYPE). Ello, en la medida que la Tercera Disposición Complementaria Transitoria de la norma modificatoria precisa que las empresas constituidas antes de la entrada en vigencia de dicha Ley se rigen por los requisitos de acogimiento al régimen de las micro y pequeñas empresas regulados en el Decreto Legislativo 1086.

¹⁰ LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

Artículo 110.- Sanciones Administrativas

[...]

En el caso de las microempresas, la multa no puede superar el diez por ciento (10%) de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor, relativos a todas sus actividades económicas, correspondientes al ejercicio inmediato anterior al de la expedición de la resolución de primera instancia, siempre que se haya acreditado dichos ingresos, no se encuentre en una situación de reincidencia y el caso no verse sobre la vida, salud o integridad de los consumidores. Para el caso de las pequeñas empresas, la multa no puede superar el veinte por ciento (20%) de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor, conforme a los requisitos señalados anteriormente.

[...]

¹¹ DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI FACULTADES DE LAS COMISIONES Y OFICINAS DEL INDECOPI.

Artículo 5^o.- Quien a sabiendas proporcione a una Comisión, a una Oficina o a una Sala del Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual información falsa u oculte, destruya o altere información o cualquier libro, registro o documento que haya sido requerido por la Comisión, Oficina o Sala del Tribunal, o sea relevante para efectos de la decisión que se adopte, o sin justificación incumpla los requerimientos de información que se le haga o se niegue a comparecer o mediante violencia o amenaza impida o entorpezca el ejercicio de las funciones de la Comisión, Oficina o Sala del Tribunal, será sancionado por ésta con multa no menor de una UIT ni mayor de 50 (cincuenta) UIT, sin perjuicio de la responsabilidad penal que corresponda. La multa se duplicará sucesivamente en caso de reincidencia.

¹² LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 110.- Sanciones administrativas



de la referida norma como leves, graves o muy graves e imponer sanciones que van desde una amonestación hasta una multa por un máximo de 450 Unidades Impositivas Tributarias, sin perjuicio de las medidas correctivas, reparadoras y complementarias, que puedan ordenarse de acuerdo a lo estipulado en el artículo 114, 115 y 116 de la referida norma.¹³ Asimismo, se considera circunstancias atenuantes para la

El órgano resolutorio puede sancionar las infracciones administrativas a que se refiere el artículo 108º con amonestación y multas de hasta cuatrocientos cincuenta (450) Unidades Impositivas Tributarias (UIT), las cuales son calificadas de la siguiente manera:

- a. Infracciones leves, con una amonestación o con una multa de hasta cincuenta (50) UIT.
- b. Infracciones graves, con una multa de hasta ciento cincuenta (150) UIT.
- c. Infracciones muy graves, con una multa de hasta cuatrocientos cincuenta (450) UIT.

En el caso de las microempresas, la multa no puede superar el diez por ciento (10%) de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor, relativos a todas sus actividades económicas, correspondientes al ejercicio inmediato anterior al de la expedición de la resolución de primera instancia, siempre que se haya acreditado dichos ingresos, no se encuentre en una situación de reincidencia y el caso no verse sobre la vida, salud o integridad de los consumidores. Para el caso de las pequeñas empresas, la multa no puede superar el veinte por ciento (20%) de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor, conforme a los requisitos señalados anteriormente.

En caso que el proveedor incumpla un acuerdo conciliatorio o cualquier otro acuerdo que de forma indubitable deje constancia de la manifestación de voluntad expresa de las partes de dar por culminada la controversia, o un laudo arbitral, el órgano resolutorio puede sancionar con una multa entre una (1) Unidad Impositiva Tributaria y doscientos (200) Unidades Impositivas Tributarias. Para la graduación se observan los criterios establecidos en el presente Código y supletoriamente, los criterios que establece la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General o la norma que la sustituya o complemente.

(...)

¹³ **LEY 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 reparadoras pueden dictarse a pedido de parte o de oficio, siempre y cuando sean expresamente informadas sobre esa posibilidad en la notificación de cargo al proveedor por la autoridad encargada del procedimiento.

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

Artículo 115.- Medidas correctivas reparadoras

115.1 Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior. En caso el órgano resolutorio dicte una o varias medidas correctivas, debe considerar lo acordado por las partes durante la relación de consumo. Las medidas correctivas reparadoras 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 Código de Protección y Defensa del Consumidor 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



graduación de la sanción, el allanamiento de la denuncia o el reconocimiento de las pretensiones en ella contenidas, de acuerdo al artículo 112 del Código¹⁴.

SETIMO: informar a las partes que conforme a lo establecido en el artículo 39° del Decreto Legislativo N° 807, los gastos por los peritajes realizados, actuación de pruebas, inspecciones y otros derivados de la tramitación del proceso serán de cargo de la parte que solicita la prueba, salvo pacto en contrario. En todos los casos, la resolución final determinará si los gastos deben ser asumidos por alguna de las partes, o reembolsados a la otra parte o al Indecopi, según sea el caso, de manera adicional a la sanción que haya podido imponerse.

OCTAVO: comunicar a las partes que, de acuerdo a lo señalado por el artículo 29° del Decreto Legislativo N° 807¹⁵, hasta antes de la emisión de la Resolución Final tienen la posibilidad de solicitar se les cite a una audiencia de conciliación. En caso deleguen a favor de una tercera persona su actuación en la diligencia programada, ésta deberá presentar un poder especial con firma legalizada ante Notario Público, donde conste expresamente su facultad para asistir y conciliar en su representación. Ello bajo apercibimiento de no realizar la audiencia de conciliación y levantar el acta de inasistencia correspondiente.

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 aquella satisfacción patrimonial deducible que el consumidor haya recibido a consecuencia del dictado de una medida correctiva reparadora en sede administrativa.

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 y 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.

¹⁴ **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 112.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas

[...]

Se consideran circunstancias atenuantes especiales, las siguientes:

[...]

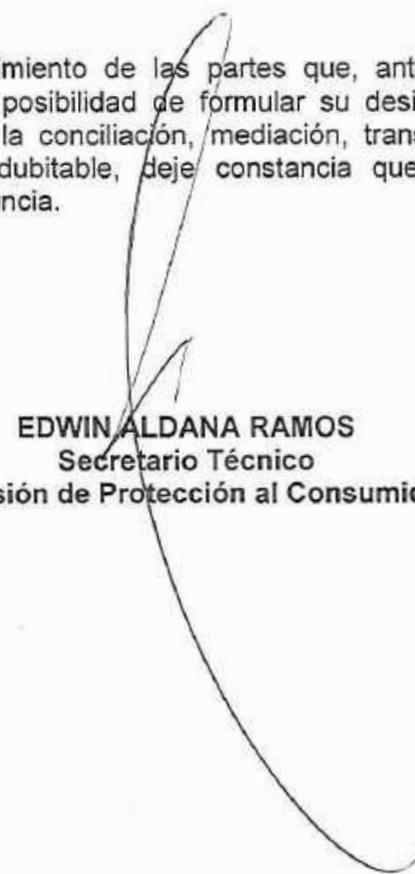
3. En los procedimientos de oficio promovidos por una denuncia de parte, cuando el proveedor se allana a la denuncia presentada o reconoce las pretensiones en ella contenidas, se da por concluido el procedimiento liminarmente, pudiendo imponerse una amonestación si el allanamiento o reconocimiento se realiza con la presentación de los descargos; caso contrario la sanción a imponer será pecuniaria. En aquellos casos en que el allanamiento o reconocimiento verse sobre controversias referidas a actos de discriminación, actos contrarios a la vida y a la salud y sustancias peligrosas, se considera como un atenuante pero la sanción a imponer será pecuniaria. En todos los supuestos de allanamiento y reconocimiento formulados con la presentación de los descargos, se exonera al denunciado del pago de los costos del procedimiento, pero no de las costas.

¹⁵ **DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI FACULTADES DE LAS COMISIONES Y OFICINAS DEL INDECOPI.**

Artículo 29°.- En cualquier estado del procedimiento, e incluso antes de admitirse a trámite la denuncia, el Secretario Técnico podrá citar a las partes a audiencia de conciliación. La audiencia se desarrollará ante el Secretario Técnico o ante la persona que éste designe. Si ambas partes arribaran a un acuerdo respecto de la denuncia, se levantará un acta donde conste el acuerdo respectivo, el mismo que tendrá efectos de transacción extrajudicial. En cualquier caso, la Comisión podrá continuar de oficio el procedimiento, si del análisis de los hechos denunciados considera que podría estarse afectando intereses de terceros.



NOVENO: poner en conocimiento de las partes que, antes de la emisión de la Resolución Final, tienen la posibilidad de formular su desistimiento o presentar el acuerdo arribado mediante la conciliación, mediación, transacción o cualquier otro acuerdo que, de forma indubitable, deje constancia que se ha solucionado la controversia materia de denuncia.


EDWIN ALDANA RAMOS
Secretario Técnico
Comisión de Protección al Consumidor



EFL/GDM

Indecopi 003034



2018 ENE -9

Folio: 373 Copias

Página 12: 38

662
00002

EXPEDIENTE: 1434/2017/CC2

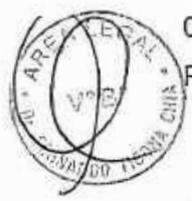
RECIBO

SUMILLA: DESCARGOS y REQUERIMIENTO DE INFORMACION

00001 PO
NO VALE

SEÑORES DE LA COMISION DE PROTECCION AL CONSUMIDOR DEL INSTITUTO NACIONAL (INDECOPI)

MESAC SLOT S.A.C, con R.U.C. N° 20463145734, con domicilio legal en Calle Risso 129, Distrito de Lince, Provincia y Departamento de Lima, debidamente representada por su Gerente General Juan Francisco Guevara Benavides, identificado con D.N.I. N° 08817473, con poderes inscritos en la Partida Electrónica N° 11156511 del Registro de Personas Jurídicas de Lima, a Ustedes decimos.



Que, en merito a la Resolución N° 1 del EXP. N° 1434-2017/CC2 la misma que nos fue notificada con fecha 03 de enero del 2018; cumplimos con presentar nuestros descargos y los requerimientos solicitados;

10 ENE 2018

FUNDAMENTOS DE HECHO.-

1. Que, con fecha 03 de enero del 2018, fuimos notificados con la Resolución N° 1, mediante la cual se pide REQUERIMIENTO DE INFORMACION que adjuntamos al presente documento.
2. Que, con lo mencionado líneas arriba se procede a brindar la información requerida y también presentar nuestros descargos sobre los hechos que se nos imputan; de la siguiente manera:

Que tanto en nuestros locales Real Slot – Bolivia y Slot and Fiesta - Unión, el personal de las salas tuvieron un trato cordial con el denunciado y se puede verificar en los videos y las fotos que adjuntamos; que se le brindo la comida de cortesía.

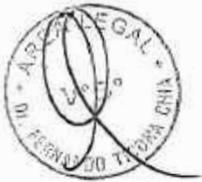


El denunciado a pesar del trato cordial que se le brinda en nuestros establecimientos intenta amedrentar a nuestro personal acercándose con miembros de la PNP o SERENAZGO; alegando que se le niega el libro de reclamaciones, cuando carece de toda falsedad; ya que, el mismo es brindado a todos nuestros clientes sin excepción cuando es requerido. Por lo que se adjunta las hojas de reclamaciones efectuadas por el denunciado.

000024

En consecuencia; nuestra empresa siempre tiene toda la buena intención de cumplir con los requerimientos de todos nuestros clientes y sobre todo actuar de acuerdo a ley.

FUNDAMENTOS DE DERECHO.-



“Principio de Buena Fe”, aquella conducta leal y racional de efectuar acciones legales de manera correcta y ética.

Artículo 152° de la Ley N° 29571, Entrega del libro de reclamaciones
Los consumidores pueden exigir la entrega del libro de reclamaciones para formular su queja o reclamo respecto de los productos o servicios ofertados. Los establecimientos comerciales tienen la obligación de remitir al Indecopi la documentación correspondiente al libro de reclamaciones cuando éste le sea requerido. En los procedimientos sancionadores, el proveedor denunciado debe remitir la copia de la queja o reclamo correspondiente junto con sus descargos.

Artículo 113 de la Ley N° 27444, Todo escrito que se presente ante cualquier entidad debe contener todos los requisitos por ley.

REQUERIMIENTOS.-

Se cumple con el pedido de requerimiento de información; que adjuntamos:

1. Copia de los videos del local Real Slot – Sala Bolivia desde las 8pm con fecha 17 de mayo del 2016.



2. Copia del video del local Slot Unión con fecha 05 de noviembre del 2016.
3. Copia de los videos del local Slot Unión con fecha 25 de noviembre del 2017 y 05 de noviembre del 2017.
4. Documentos contables de los ingresos de los años 2015 y 2016 del local Real Slot – Bolivia.
5. Documentos contables de los ingresos de los años 2015 y 2016 del local Slot Unión.

000021

ANEXOS.-

- Copia del DNI del Gerente General
- Copia de la Vigencia Poder de nuestro Representante Legal
- Copia de la Inscripción de los Registros Públicos de MESAC SLOT
- Copia de la Ficha RUC



Por lo tanto:

Señores de la Comisión de Protección al Consumidor, sírvase tener en cuenta lo informado y adjuntado, para mejor resolver de acuerdo a ley.

Lima, 08 de Enero del 2018



MESAC SLOT SAC
JUAN FRANCISCO GUEVARA BENAVIDES
GERENTE GENERAL

Indecopi

60
CC 2
LO ESTADO
0293720
LO ESTADO
NO VALE
LO ESTADO
NO VALE

2018 FEB 28 PM 3:10

EXPEDIENTE: 1434/2017/CC2

SUMILLA: REQUERIMIENTO DE INFORMACION
MESA DE PARTES

SEÑORES DE LA COMISION DE PROTECCION AL CONSUMIDOR DEL INSTITUTO NACIONAL (INDECOPI)

MESAC SLOT S.A.C, con R.U.C. N° 20463145734, con domicilio legal en Calle Riso 129, Distrito de Lince, Provincia y Departamento de Lima, debidamente representada por su Apoderado Legal Walter Fernando Ticona Chia, identificado con D.N.I. N° 43622961, con poderes inscritos en la Partida Electrónica N° 11156511 asiento C00021 del Registro de Personas Jurídicas de Lima, a Ustedes decimos.

000373

Que, en mérito a la **Resolución N° 2 del EXP. N° 1434-2017/CC2**; la misma que nos fue notificada con fecha 22 de febrero del 2018; cumplimos con presentar el requerimiento solicitado; la declaración jurada en la que se verifique los ingresos de los Locales SLOT and FIESTA -UNION y REAL SLOT respecto a los años 2015 y 2016, que adjuntamos al presente documento.

Indecopi
COMISION DE PROTECCION
AL CONSUMIDOR N°2
01 MAR 2018
Por: _____ Hora: _____
RECIBIDO

ANEXOS.-

- Copia del DNI del Apoderado Legal
- Copia de la Vigencia Poder del Apoderado Legal

Por lo tanto:

Señores de la Comisión de Protección al Consumidor, sírvase tener en cuenta lo informado y adjuntado, para mejor resolver de acuerdo a ley.

Lima, 27 de febrero del 2018

MESAC SLOT SAC
WALTER FERNANDO TICONA CHIA
APODERADO LEGAL



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 1434-2017/CC2



RESOLUCIÓN FINAL N° 1311-2018/CC2

PROCEDENCIA : LIMA
DENUNCIANTE : AUGUSTO MARCOS FÉLIX ORÉ (EL SEÑOR FÉLIX)
DENUNCIADO : MESAC SLOT S.A.C. (MESAC)
MATERIAS : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
 DEBER DE IDONEIDAD
 TRATO DIFERENCIADO
 LIBRO DE RECLAMACIONES
 MEDIDAS CORRECTIVAS
 GRADUACIÓN DE SANCIÓN
 COSTAS Y COSTOS
ACTIVIDAD : ACTIVIDADES DE ESPARCIMIENTO Y RECREATIVAS

LO TESTADO
NO VALE

LO TESTADO
NO VALE

000381

Lima, 15 de junio de 2018

ANTECEDENTES

- Mediante escrito del 30 de noviembre de 2017, el señor Félix interpuso una denuncia contra Mesac¹ por presuntas infracciones a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante el Código)².
- Mediante Resolución N° 1 del 27 de diciembre de 2017, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 (en adelante, la Secretaría Técnica) admitió a trámite la denuncia contra Mesac, en los términos siguientes:

"(...)

PRIMERO: Admitir a trámite la denuncia interpuesta del 30 de noviembre de 2017, presentada por el señor Augusto Marcos Félix Oré contra Mesac Slot S.A.C., de acuerdo con lo siguiente:

- Presunta infracción a los artículos 18 y 19 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado habría negado la entrega de una comida de cortesía, pese a haberlo ofrecido a través de sus máquinas tragamonedas;
- presunta infracción a los artículos 18, 19 y 38 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado habría realizado un trato diferenciado injustificado con el denunciante al prohibirle el ingreso a su local Real Slot y Slot Unión; y,
- presunta infracción al artículo 152 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado:
 - No habría puesto a disposición del denunciante, en una primera oportunidad, el libro de reclamaciones cuando lo solicitó el 17 de mayo de 2016; y,
 - no habría puesto a disposición del denunciante el libro de reclamaciones cuando lo solicitó el 25 de noviembre de 2017".

[Sic]

¹ R.U.C. N° 20463145734

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 1434-2017/CC2

3. Mediante escrito del 9 de enero, complementado con escrito del 1 de marzo de 2018, Mesac cumplió con presentar sus descargos.

CUESTIONES PREVIAS

- (i) *Sobre la confidencialidad de la información contable correspondiente al volumen de ventas presentado por Mesac*
4. El artículo 37 apartado i) del Reglamento de Organización y Funciones del Indecopi aprobado por Decreto Supremo N° 009-2009-PCM, publicado el 17 de febrero de 2009, establece que las Comisiones cuentan con la facultad de calificar como reservados o confidenciales determinados documentos o procesos sometidos a su conocimiento, en caso de que pudiera verse vulnerado el secreto industrial o comercial de cualquiera de las partes involucradas.
5. La Directiva N° 001-2008-TRI-INDECOPI, modificada por la Directiva N° 002-2017/TRI-INDECOPI³, Directivas sobre confidencialidad de la información en los procedimientos seguidos por los órganos funcionales del Indecopi (en adelante, la Directiva), establece lo siguiente:

[...]

2. Información confidencial

2.1. *Puede declararse confidencial aquella información presentada por las partes o terceros en el marco de un procedimiento seguido ante INDECOPI o aquella información acopiada por el INDECOPI en el curso de sus actividades de supervisión, fiscalización y/o investigación, cuya divulgación implique una afectación significativa para el titular de la misma o un tercero del que el aportante la hubiere recibido, u otorgue una ventaja significativa para un competidor del aportante de la información. Puede también declararse confidencial aquella información que sea considerada reservada o confidencial por Ley. Entre éstas:*

- a) *La información referida a los datos personales cuya publicidad constituya una invasión de la intimidad personal y familiar de las partes involucradas en un procedimiento. La información referida a la salud personal, se considera comprendida dentro de la intimidad personal. Se consideran datos sensibles los datos personales constituidos por los datos biométricos que por sí mismos pueden identificar al titular, datos referidos al origen racial y étnico; ingresos económicos, opiniones o convicciones políticas, religiosas, filosóficas o morales; afiliación sindical; e información relacionada a la salud o a la vida sexual.*
- b) *Información proveniente de terceras personas ajenas al procedimiento de investigación, cuya divulgación sin previa autorización podría ocasionar perjuicios a alguna de las partes.*
- c) *La información protegida por la respectiva regulación del secreto bancario, tributario, comercial, industrial, empresarial, tecnológico y bursátil. [...]*

6. Asimismo, la Directiva establece en su artículo 3, 3.6 lo siguiente:

[...]

3.6 *Los órganos resolutivos del INDECOPI se pronunciarán sobre la*

³ Directiva N° 002-2017/TRI-INDECOPI. Modificación a la Directiva sobre Confidencialidad de la Información en los Procedimientos seguidos por los Órganos Resolutivos Funcionales del INDECOPI. Publicada en el Diario el Peruano el 24 de noviembre de 2017.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 1434-2017/CC2



confidencialidad de la información mediante acto o resolución debidamente motivada, pudiendo declarar la confidencialidad de la información de oficio.

NO TESTADO
NO VALE

7. A través del escrito del 9 de enero y 1 de marzo de 2018, Mesac adjuntó copias de su información contable correspondiente a sus "Ingresos" del ejercicio gravable de los años 2015 y 2016.
8. Al respecto, este Colegiado considera que la información contenida en dichos documentos se encuentra referida a los ingresos del proveedor denunciado, por lo que constituye información confidencial para dicha empresa, ello en atención a su derecho a la reserva tributaria⁴; por lo que, de ser puesta en conocimiento de terceros supondría un desconocimiento por parte de esta Autoridad Administrativa de tal derecho⁵.
9. Por lo expuesto, la Comisión considera que corresponde declarar de oficio la confidencialidad de las copias correspondientes a los ingresos de la denunciada, correspondiente a los ejercicios 2015 y 2016. Cabe resaltar que la confidencialidad declarada sobre dicha información es por tiempo indefinido, alcanza al señor Félix y a terceros ajenos a este proceso.

NO FIRMADO
NO VALE

000382

(ii) *Sobre la imputación de cargos*

10. Conforme se indicó en el numeral 2 de la presente Resolución, el hecho referido a que Mesac habría brindado un trato diferenciado injustificado al denunciante, al prohibirle el ingreso a sus locales Real Slot y Slot Unión fue imputado como una presunta infracción a los artículos 18 y 19 del Código (Deber de Idoneidad) y al artículo 38.2 del Código (Prohibición de trato desigual injustificado).
11. No obstante, la Comisión considera que dicho hecho puede ser subsumido íntegramente dentro de la conducta tipificada en el numeral 2 del artículo 38 del Código, correspondiente a la prohibición de un trato desigual injustificado. Por lo tanto, deberá ser evaluada solo como una infracción al numeral 2 del artículo 38 del Código.
12. Finalmente, es necesario precisar que no se está afectando el derecho de defensa

⁴ DECRETO SUPREMO N° 133-2013-EF. TÍTULO III. OBLIGACIONES DE LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA. Artículo 85.- RESERVA TRIBUTARIA. - Tendrá carácter de información reservada, y únicamente podrá ser utilizada por la Administración Tributaria, para sus fines propios, la cuantía y la fuente de las rentas, los gastos, la base imponible o, cualesquiera otros datos relativos a ellos, cuando estén contenidos en las declaraciones e informaciones que obtenga por cualquier medio de los contribuyentes, responsables o terceros, así como la tramitación de las denuncias a que se refiere el Artículo 192.

⁵ Iannacone Silva, Felipe. *Comentarios al Código Tributario*. Editora Jurídica Grijley, Lima, 2001. "La reserva tributaria es una garantía para el contribuyente en el sentido de que la Administración Tributaria debe guardar, con carácter de reserva los datos, cifras, informes y otros elementos relacionados con su situación tributaria, los cuales podrán ser utilizados únicamente para los fines propios de la Administración Tributaria. De esta manera, se garantiza que dicha información no sea utilizada por terceros en perjuicio de los contribuyentes o de sus actividades comerciales.

En ese sentido, "la reserva tributaria, (...) resulta una institución en virtud de la cual la autoridad tributaria que intervenga en los diversos trámites relativos a la labor de investigación y fiscalización debe guardar absoluta reserva en lo relativo a las infracciones, declaraciones y datos que obtenga, tanto de los contribuyentes como de los terceros".



del proveedor denunciado, en tanto en su escrito de descargos se ha defendido por de ambas imputaciones.

ANÁLISIS

Sobre el deber de idoneidad

13. En la medida que todo proveedor ofrece una garantía respecto de la idoneidad de los bienes y servicios que ofrece en el mercado, sea en atención a las condiciones legales que deben observarse para los mismos, o bien en función de la información transmitida expresa o tácitamente, se requiere el ofrecimiento y actuación de medios probatorios (por parte de los propios administrados o de la Autoridad) para acreditar la existencia del defecto; siendo carga del proveedor el demostrar que dicho efecto no le es imputable para ser eximido de responsabilidad. La acreditación del defecto origina la presunción de responsabilidad del proveedor, la misma que puede ser desvirtuada por este último⁶.
14. En efecto, una vez acreditada la presencia del defecto, sea con los medios probatorios presentados por el consumidor o por los aportados de oficio por la Secretaría Técnica, si el proveedor pretende ser eximido de responsabilidad, deberá aportar pruebas que acrediten la fractura del nexo causal respecto al hecho infractor.
 - (i) Respecto a que el proveedor denunciado habría negado la entrega de una comida de cortesía al denunciante, pese a haberlo ofrecido a través de sus máquinas tragamonedas
15. El señor Félix denunció que el 17 de mayo del 2016, cuando se encontraba en el local de Mesac ubicado en la Avenida Bolivia N° 110 en el distrito de Cercado de Lima, formuló un reclamo porque el personal de Mesac no le entregó la comida de cortesía que se ofrecía a toda la clientela que en ese momento se encontraba jugando en las máquinas, razón por la cual, solicitó el Libro de Reclamaciones al no recibir la atención correspondiente por parte de la Jefa de dicha Sala.
16. En sus descargos, Mesac negó la imputación formulada en su contra, precisando que su personal siempre brinda un trato cordial a su clientela y ofrece las cortesías sin hacer ningún tipo de distinción.

⁶ LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

Artículo 18.- Idoneidad. -

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

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

Las autorizaciones por parte de los organismos del Estado para la fabricación de un producto o la prestación de un servicio, en los casos que sea necesario, no eximen de responsabilidad al proveedor frente al consumidor.

Artículo 19.- Obligación de los proveedores. - El proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben sus productos o del signo que respalda al prestador del servicio, por la falta de conformidad entre la publicidad comercial de los productos y servicios y éstos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda.



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2 SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 1434-2017/CCZ



17. Sobre el particular, obra en el expediente la Hoja de Reclamación N° 00025-2011 ESTADO ARCHIVADO suscrita por el denunciante en la fecha antes indicada, a través de la cual dejó constancia de los hechos denunciados, conforme apreciamos a continuación:

| LIBRO DE RECLAMACIONES | | HOJA DE RECLAMACION | |
|--|---|---|-------------------------------------|
| FECHA | 17 DE 05 2016 | N° | 00025 - 2011 |
| MUNDO ELECTRONICO S.A.C. N. BOLIVIA 110 - LIMA | | | |
| IDENTIFICACION DEL CONSUMIDOR/RECLAMANTE | | | |
| NOMBRE | Anacleto HERRERA FELIX OR | | |
| DIRECCION | 701 AV. BOLIVIA 156 Dpto 201 - Urb. CUACUA CANTON - BOLIVIA | | |
| TELÉFONO | 06671272 | | |
| DIRE O MADRE (PARA EL CASO DE MENORES DE EDAD) | | | |
| IDENTIFICACION DEL BIEN CONTRATADO | | | |
| PRODUCTO | DESCRIPCION | | |
| TIPO | DESCRIPCION | | |
| DETALLE DE LA RECLAMACION | | RECLAMO | QUEJA |
| <p>TALLE: - Al ir a consumir en el local de la denunciada ubicado en la Avenida Bolivia N° 110, al promediar las 20:16 horas, ingresando sin ninguna restricción. Al promediar las 20:36 horas, se aprecia al denunciante acercarse a una de las máquinas del local de la denunciada con un plato de comida, en la que permanece un promedio de 3 minutos, levantándose a solicitar algo al personal y volviendo a su silla. Al promediar las 20:58 horas, el denunciante aparece en la puerta de ingreso del local de la denunciada en compañía de efectivos policiales. Cabe precisar que no es posible advertir el audio correspondiente a estas filmaciones.</p> | | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| <p>Se solicita al proveedor que se realice un seguimiento a la entrega de la comida que se entregó al denunciante y se informe al consumidor en un plazo de 30 días hábiles siguientes.</p> | | <p>FIRMA DEL CONSUMIDOR</p> <p>FIRMA DEL PROVEEDOR (OPCIONAL)</p> | |

LO FIRMADO NO VALE

000383

18. De la lectura del documento, se advierte que el señor Félix consignó que el personal de Mesac lo ignoró al momento de entregar la cena de cortesía, motivo por el cual, requirió el Libro de Reclamaciones y llamó a un policía a fin de que se deje constancia de lo sucedido.

19. Por su parte, Mesac presentó los siguientes medios probatorios:
- a) El registro filmico⁷ correspondiente al local de la denunciada "Real Slot" del 17 de mayo de 2016, en el que se aprecia lo siguiente:
 - El señor Félix llegó al local de la denunciada ubicado en la Avenida Bolivia N° 110, al promediar las 20:16 horas, ingresando sin ninguna restricción.
 - Al promediar las 20:36 horas, se aprecia al denunciante acercarse a una de las máquinas del local de la denunciada con un plato de comida, en la que permanece un promedio de 3 minutos, levantándose a solicitar algo al personal y volviendo a su silla.
 - Al promediar las 20:58 horas, el denunciante aparece en la puerta de ingreso del local de la denunciada en compañía de efectivos policiales.
 - Cabe precisar que no es posible advertir el audio correspondiente a estas filmaciones.

- b) Una fotografía donde se aprecia al denunciante el 17 de mayo de 2016,

⁷ Ver a fojas 70 del expediente.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 1434-2017/CC2

con un plato de comida en una de las máquinas en el local de la denunciada:



- c) Fotografía donde se aprecia al denunciante y unos efectivos policiales en el ingreso del local:



20. En ese sentido, de los medios probatorios obrantes en el expediente se advierte – que contrariamente a lo indicado por el denunciante – éste recibió la comida de cortesía que ofrecía la denunciada, la misma que consumió en una de las máquinas del establecimiento del denunciado.
21. Además, debe tenerse en consideración que el giro de negocio de la denunciada es el servicio de casinos y tragamonedas, por lo que no resulta usual que en su interior, los clientes adquieran platos de comida, por lo que este Colegiado cuenta con indicios suficientes para considerar que el plato de comida con el que contaba constituía la cortesía que le brindó Mesac.
22. Por otro lado, si bien el día de los hechos el denunciante solicitó una constatación policial, en cuya acta dejó constancia que Mesac se negó entregarle el plato de comida de cortesía; no obstante, dicha alegación no ha sido respaldada con otros



medios probatorios, ni fue constatado por el personal policial, por lo que, constituye una mera declaración de parte.

23. Cabe precisar que a pesar de haberse corrido traslado al denunciante de los videos presentados por Mesac, este no ha cuestionado la veracidad de la información que estos contenían, ni los ha observado.
24. Por las consideraciones expuestas, este Colegiado considera que no es posible atribuir responsabilidad a Mesac por el hecho denunciado, toda vez que no ha quedado acreditada la infracción analizada en este extremo.
25. En ese sentido, corresponde declarar infundado el presente extremo de la denuncia por presunta infracción de los artículos 18 y 19 del Código.

ESTADO
NO VALE



ESTADO
NO VALE

000384

Sobre el trato desigual injustificado

26. El artículo 2 inciso 2 de la Constitución Política del Perú establece lo siguiente:

"Artículo 2.- Toda persona tiene derecho: 2. A la igualdad ante la Ley. Nadie debe ser discriminado por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole."

27. El derecho a la igualdad presenta una doble dimensión: de un lado como principio rector del ordenamiento jurídico; y de otro lado, como un derecho constitucional subjetivo, individualmente exigible, que confiere a toda persona el derecho a ser tratado con igualdad ante la ley y de no ser objeto de forma alguna de discriminación⁸.
28. El artículo 1 literal d) del Código reconoce el derecho de los consumidores a ser tratados justa y equitativamente en toda transacción comercial y a no ser discriminados por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole.
29. El artículo 38 del Código establece expresamente la prohibición de discriminar 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 razonables⁹.

⁸ EGUIGUREN PRAELI, Francisco, Principio de Igualdad y Derecho a la No Discriminación, En: Ius et Veritas 15, p. 63.

⁹ LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 1434-2017/CC2

30. En ese sentido, la Comisión se encuentra facultada para velar y promover el respeto de los derechos de los ciudadanos como consumidores, así como promover el cumplimiento de la obligación de los proveedores de no seleccionar de manera injustificada a la clientela.
31. El principio de la carga de la prueba establece que la responsabilidad de probar los hechos le corresponde a quien los alega¹⁰, es decir, al denunciante cuando el procedimiento se inicia por denuncia de parte de éste o a la administración cuando se inicia de oficio, por regla general. Sin embargo, el artículo 39 del Código contempla reglas procesales referidas a la distribución de la carga de la prueba en el caso de un presunto trato desigual o discriminatorio.
32. Es así que, el consumidor afectado por este tipo de prácticas ilegales deberá, en primer lugar, acreditar siquiera indiciariamente la existencia de trato desigual, para que se invierta la carga de la prueba y exigir al proveedor que demuestre la existencia de una causa objetiva y justificada para dicho trato. En caso, el proveedor demuestre la existencia de una causa objetiva y razonable, le corresponderá al consumidor probar que ésta es en realidad un pretexto o una simulación para incurrir en prácticas discriminatorias¹¹.
33. Lo anterior ha sido ratificado por la Sala Especializada en Protección al Consumidor, en anteriores pronunciamientos, al señalar que en este tipo de casos existe una cierta dificultad para el consumidor de probar que ha sido víctima de un trato discriminatorio.
34. En ese sentido, debe quedar claro que en estos casos mientras quien denuncie no acredite un trato desigual respecto de otros consumidores, no se configura infracción alguna al artículo 38 del Código.
35. En la práctica los derechos antes citados se resumen en la obligación de los proveedores de dispensar un trato equitativo brindando sus servicios o productos sin exclusiones o selección de clientela, más allá de las condiciones que objetivamente resulten necesarias para el cabal cumplimiento de sus prestaciones.
- (i) Sobre el trato diferenciado injustificado que habría efectuado Mesac al prohibirle el ingreso al denunciante a sus locales Real Slot y Slot Union
36. El señor Félix denunció que la denunciada le brindó un trato diferenciado injustificado, al no permitirle el ingreso a sus locales Real Slot y Slot Unión, ubicados en el Cercado de Lima, los días 25 de noviembre de 2016 y 25 de

¹⁰ CÓDIGO PROCESAL CIVIL Carga de la prueba.-
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.

¹¹ LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR
Artículo 39.- Carga de la prueba La carga de la prueba sobre la existencia de un trato desigual corresponde al consumidor afectado cuando el procedimiento se inicia por denuncia de este o a la administración cuando se inicia por iniciativa de ella. Para acreditar tal circunstancia, no es necesario que el afectado pertenezca a un grupo determinado. Corresponde al proveedor del producto o servicio acreditar la existencia de una causa objetiva y justificada. Si el proveedor demuestra la existencia de una causa objetiva y razonable, le corresponde a la otra parte probar que esta es en realidad un pretexto o una simulación para incurrir en prácticas discriminatorias. Para estos efectos, es válida la utilización de indicios y otros sucedáneos de los medios probatorios.



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOP

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2 SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 1434-2017/CC2

noviembre de 2017.

- 37. Por su parte, Mesac ha reconocido que no permitió el ingreso del denunciante en sus dos locales, en la medida que éste contaba con una orden de expulsión.
- 38. A fin de acreditar sus alegaciones, Mesac presentó como medios probatorios, la siguiente Ficha de Expulsión N° 54-CCTV-MESAC:

| FICHA DE EXPULSION N-54- CCTV- MESAC | |
|--|-----------------------------------|
| FECHA: | 10/11/2016 |
| DATOS GENERALES : | |
| NOMBRE | S/D |
| APELLIDOS | S/D |
| DNI | S/D |
| EDAD APROX. | 35-40 |
| TALLA APROX. | 1,68 - 1,74 |
|  | |
| CARACTERISTICAS FISI | TIEMPO DE EXPUL INDEFINIDO |
| SEXO | MASCULINO |
| TES | TRIGENIO |
| COLOR DE CABEL | NEGRO |
| TIPO DE CABELLO | NORMAL |
| CONTEXTURA | NORMAL |
| NARIZ | NORMAL |
| SEÑALES PARTICULARE | |
| LENTES | NO |
| LUNARES | NO |
| CICATRICES | NO |
| OTROS | NO |
| DETALLE DEL MOTIVO DE EXPULSI | |
| SE LE PROHIBE EL INGRESO A SALAS POR AMENAZAR AL PONER SU RECLAMO EN EL LIBRO DE RECLAMACIONES Y COMER CORTESIAS SIN JUGAR | |
| Garante de Operacionar | YB Legal |

ESTADO NO VALE

LO TARJADO NO VALE

000385

- 39. De la referida ficha de expulsión, se aprecia que ésta contiene la fotografía del denunciante y se señala como motivo del impedimento lo siguiente: ***"Se le prohíbe el ingreso a salas por amenazar al poner su reclamo en el libro de reclamaciones y comer cortesías sin jugar"***.
- 40. Además, obra en el expediente el Acta Policial de fecha 26 de noviembre de 2017, en el que se da cuenta que el local del denunciando no permitió el ingreso del señor Félix, alegando lo siguiente: *"Se negó el ingreso por motivo que tiene una prohibición de ingreso por el motivo de amenazar con poner reclamo en el libro de reclamaciones si no le dan de comer y beber sin jugar en la sala, con el documento de expulsión N° 053, motivo por el cual no se le permitió el ingreso". [Sic]*
- 41. En ese sentido, el denunciado justificó la ejecución del trato diferenciado brindado al denunciante en que éste contaba con una orden de expulsión ordenada por el propio establecimiento en atención a que amenazaba con interponer reclamos en el Libro de Reclamaciones y consumir platos de cortesía, sin hacer uso del servicio del denunciado.
- 42. Atendiendo a ello, y al haber quedado acreditado el trato diferenciado, corresponde establecer si las causas de la expulsión fueron objetivas y razonables; y, por tanto, si justifican el trato diferenciado.
- 43. El artículo 38.2 del Código refiere que se encuentra prohibida la exclusión de



personas sin que medien causas de seguridad del establecimiento, tranquilidad de sus clientes u otros motivos similares.

44. Por su parte el artículo 2 de la Constitución Política del Perú regula lo correspondiente al derecho a la igualdad, en su dimensión de derecho constitucional subjetivo, individualmente exigible, que confiere a toda persona el derecho a ser tratado con igualdad ante la ley y de no ser objeto de forma alguna de discriminación¹².
45. En ese mismo sentido el Tribunal Constitucional, en el Fundamento 20 de la Sentencia del 29 de agosto de 2007, emitida en los Expedientes Nos. 00009-2007-PI/TC y 0010-2007-PI/TC, señaló que *"la igualdad, además de ser un derecho fundamental, es también un principio rector de la organización del Estado social y democrático de Derecho y de la actuación de los poderes públicos. Como tal, comporta que no toda desigualdad constituye necesariamente una discriminación, pues no se proscribiera 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. La aplicación, pues, del principio de igualdad, no excluye el tratamiento desigual; por ello, no se vulnera dicho principio cuando se establece una diferencia de trato, siempre que se realice sobre bases objetivas y razonables."* [El Subrayado es nuestro]
46. Por otro lado, tenemos que el artículo 9 literal c) de la Ley N° 27153, Ley que regula la Explotación de los Juegos de Casino y Máquinas Tragamonedas, establece lo siguiente:
- "Artículo 9.- Personas prohibidas de ingresar y participar.-
No podrán ingresar a las salas destinadas a la explotación de juegos de casino y máquinas tragamonedas, ni participar de los juegos:*
- a) Los menores de edad.*
 - b) Las personas en evidente estado de alteración de conciencia o aquellas que se encuentren bajo los efectos del alcohol o drogas.*
 - c) Quienes por su actitud evidencien que podrían amenazar la moral, la seguridad o tranquilidad de los demás usuarios o el normal desenvolvimiento de las actividades.*
 - d) Quienes porten armas u objetos que puedan utilizarse como tales."*
47. Analizados en conjunto los dispositivos legales señalados precedentemente, se ha podido constatar que los argumentos expuestos por Mesac, no corresponden a ninguna de las circunstancias contempladas en el artículo 9 de la Ley N° 27153, Ley que regula la Explotación de los Juegos de Casino y Máquinas Tragamonedas, es decir, la orden de expulsión emitida por la denunciada no correspondía a: i) a que el denunciante sea una persona menor de edad, ii) fuese una persona que se encontraba en estado de alteración de la conciencia o aquellas que se encuentren bajo efectos del alcohol o drogas; iii) una persona que por su actitud evidencie que podría amenazar la moral, la seguridad o tranquilidad de los demás usuarios o el normal desenvolvimiento de las actividades de sus respectivos locales, o iv) se hubiese encontrado en posesión de un arma u objeto que pueda utilizar como tal.

¹² EGUIGUREN PRAELI, Francisco, Principio de Igualdad y Derecho a la No Discriminación, En: Ius et Veritas 15, p. 63.



LO TESTADO
NO VALE



LO TESTADO
NO VALE

000386

- 48. Por el contrario, la única justificación señalada por Mesac fue que el denunciante amenazaba con interponer reclamos en el Libro de Reclamaciones, acción que constituye el ejercicio del derecho reconocido a los consumidores de efectuar reclamos cuando no se encuentren conformes con el producto y/o servicio brindado, o con la atención recibida.
- 49. Por otro lado, Mesac consignó en la Ficha de Expulsión que el denunciante *solicitaba comida de cortesía sin jugar*¹³; sin embargo, no ha acreditado dicha alegación con ningún medio probatorio; por el contrario, el señor Félix presentó cupones de promoción¹³ los mismos que solo son entregados a los clientes que reciben servicios en los locales de la denunciada.
- 50. Atendiendo a ello, este Colegiado considera que Mesac no contó con una causa objetiva y justificada para prohibir el ingreso del señor Félix a sus establecimientos, por lo que corresponde atribuirle responsabilidad.
- 51. Cabe precisar que, a pesar de haberse determinado el injustificado trato desigual brindado al denunciante, esta conducta no implica *per se* la ocurrencia de una práctica discriminatoria, en la medida que no se ha verificado que la prohibición de ingreso se hubiese encontrado determinada por razones de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole.
- 52. Por lo expuesto, en la medida que ha quedado acreditado que el retiro del señor Félix del establecimiento de Mesac no se debió por una causa objetiva y justificada, este Colegiado ha podido verificar una infracción al deber de prohibición de brindar un trato desigual injustificado, contenida en el numeral 2 del artículo 38 del Código; por lo que, corresponde declarar fundada la denuncia en el presente extremo.

Sobre el Libro de Reclamaciones

- 53. El Libro de Reclamaciones regulado en el Código es una herramienta puesta a disposición de los consumidores para registrar sus reclamos y acceder a un mecanismo de solución de sus controversias ante el propio vendedor. En virtud a su creación, el Código impone a los proveedores dos obligaciones respecto a la implementación del Libro de Reclamaciones, la primera relativa a la puesta a disposición del mismo ante los consumidores en forma física o virtual y, la segunda, relacionada a la difusión de la información sobre la existencia en el establecimiento comercial del proveedor¹⁴.
- 54. Asimismo, el artículo 4 del Decreto Supremo N° 011-2011-PCM, Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor, modificado por el Decreto Supremo N° 006-2014-PCM (en adelante, el Reglamento) establece lo siguiente:

"Artículo 4.- Libro de Reclamaciones: El establecimiento comercial abierto al público deberá

¹³ Ver a fojas 7 del expediente.

¹⁴ Criterio regulado en la Resolución N° 2589-2012/SC2-INDECOPI.



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2 SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 1434-2017/CC2

contar con un Libro de Reclamaciones, sea de naturaleza física o virtual, el mismo que deberá ser puesto inmediatamente a disposición del consumidor cuando lo solicite. Los proveedores que además del establecimiento comercial abierto al público, utilicen medios virtuales para establecer sus relaciones de consumo, deberán implementar un Libro de Reclamaciones Virtual en cada uno de sus establecimientos. (...)”

(i) Respecto a que Mesac no habría puesto a disposición del denunciante, en una primera oportunidad, el libro de reclamaciones cuando lo solicitó el 17 de mayo de 2016

55. El señor Félix denunció que el 17 de mayo de 2016, luego de haber advertido que el personal de la denunciada no le otorgaba la comida de cortesía que se ofrecía a todo el público, solicitó el Libro de Reclamaciones de dicho establecimiento, indicando que solo se le entregó el mismo luego de casi una hora y debido a su insistencia.

56. Por su parte, Mesac negó la imputación formulada en su contra, indicando que se le brindó el correspondiente Libro de Reclamaciones al denunciante y que prueba de ello es que este ha presentado la Hoja de Reclamación de la fecha indicada como medio probatorio.

57. Al respecto, obra en el expediente la Hoja del Libro de Reclamaciones que fue llenada por el señor Félix el 17 de mayo de 2016, conforme se aprecia a continuación:

| | | | |
|--|--------------|-------------------------------------|-------------------------------------|
| LIBRO DE RECLAMACIONES | | HOJA DE RECLAMACION | |
| A 17 DE MAYO DE 2016 | | N° 000025 - 2011 | |
| COMERCIO ELECTRÓNICO S.A.C. | | | |
| NIVIA 110 - Lima | | | |
| NOTIFICACIÓN DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE | | | |
| NOMBRE: <u>Aviento Harro Félix Co</u> | | | |
| DIRECCIÓN: <u>DA AVIA 156 Dpto 301 - Urb. QUINTA OCEANIC - PUNTA</u> | | | |
| TELÉFONO: <u>06591292</u> | | | |
| E O MADRE: (PARA EL CASO DE MENORES DE EDAD) | | | |
| NOTIFICACIÓN DEL BIEN CONTRATADO | | | |
| OBJETO: | DESCRIPCIÓN: | | |
| OBJETO: | DESCRIPCIÓN: | | |
| TÍTULO DE LA RECLAMACIÓN | | RECLAMO: | QUEJIA: |
| LE - <u>Art. 2. Sanción por no brindar cortesía en el caso de un cliente cuando siendo las 9:10 pm, el caso de consumo me vino, siendo las 9:10 pm, el caso de consumo me vino, por parte de su personal, quien brindó la comida de cortesía, siendo que el día de consumo, hubo un problema a nivel de internet, el cual se solucionó a las 9:15 pm en forma de cortesía ya que había un problema</u> | | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| RECLAMACIONES ADOPTADAS, POR EL PROVEEDOR | | FIRMA DEL CONSUMIDOR | |
| LE: <u>enviara respuesta a domicilio a plazo de 30 días según ley</u> | | <u>[Firma]</u> | |
| | | FIRMA DEL PROVEEDOR (OPCIONAL) | |

58. Adicionalmente, conforme se ha analizado en los puntos precedentes, la denunciada ha presentado como medios probatorios los registros filmicos de las fechas indicadas, dejándose constancia que el 17 de mayo de 2016, el señor Félix acudió al local de la denunciada ubicado en la Avenida Bolivia en el Cercado de



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 1434-2017/CC2

Lima.

59. Cabe precisar que de las filmaciones proporcionadas por Mesac no se ha podido constatar que el denunciante hubiese pedido el Libro de Reclamaciones, ni que la denunciada se hubiese demorado en entregarlo, conforme afirma el señor Félix.
60. Atendiendo a que no obra en el expediente medio probatorio alguno que dé cuenta que la denunciada se negó, en un primer momento, a poner a disposición del denunciante el Libro de Reclamaciones, y que, por el contrario, sí se cuenta con la Hoja de Reclamaciones llenada por el denunciante en la fecha indicada en la cual no se hace referencia a ninguna dilación en la entrega por parte del denunciado, este Colegiado considera que no ha quedado acreditada la conducta denunciada.
61. En ese sentido, la Comisión considera que debe declararse infundado este extremo de la denuncia, por presunta infracción al artículo 152 del Código, concordado con el artículo 4 del Reglamento.
- (ii) Respecto a que Mesac no habría puesto a disposición del denunciante el libro de reclamaciones cuando lo solicitó el 25 de noviembre de 2017
62. Asimismo, el señor Félix denunció que el 25 de noviembre del 2017, cuando se disponía ingresar al local de la denunciada se le impidió el ingreso alegando que contaba con una orden de expulsión, lo que consideró una arbitrariedad; por lo que, solicitó el Libro de Reclamaciones del establecimiento de la denunciada, para dejar constancia de este hecho, sin embargo, conforme alega, el personal de la denunciada le negó la entrega del mismo.
63. Sobre el particular, si bien Mesac se apersonó al procedimiento y formuló sus descargos, ha omitido pronunciarse de manera clara y concreta sobre este extremo de la imputación.
64. Al respecto, conforme se ha analizado previamente, obra en el expediente un Acta de Constatación Policial de la fecha indicada, en el que el ST2 PNP Juan Santisteban Ruíz identificado con Código de Identificación Policial CIP N° 30918118¹⁵, en el que deja constancia que el local de la denunciada le negó la entrega del Libro de Reclamaciones al denunciante alegando que este tenía impedido el ingreso al local por una orden de expulsión.
65. Con dicho documento se acredita la infracción denunciada por el señor Félix, aunado a que como se ha analizado en los puntos precedentes la razón alegada por la denunciada para determinar la prohibición de ingreso del denunciante constituyó un trato diferenciado injustificado, razón por la cual, este tenía toda la potestad de ejercer sus derechos y solicitar el Libro de Reclamaciones correspondiente, quedando la denunciada en obligación de entregarlo.
66. Atendiendo a las consideraciones señaladas corresponde atribuir responsabilidad a Mesac, por lo que se debe declarar fundada la denuncia por infracción al artículo 152 del Código, concordado con el artículo 4 del Reglamento, en la medida que ha



000387

¹⁵ Ver a fojas 4 del expediente.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 1434-2017/CC2

quedado acreditada la comisión de la infracción denunciada.

De las medidas correctivas

67. Los artículos 114, 115 y 116 del Código¹⁶ establecen la facultad que tiene la Comisión para, actuando de oficio o a pedido de parte, adoptar las medidas correctivas reparadoras que tengan por finalidad resarcir las consecuencias

¹⁶ LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 114.- Medidas correctivas.- Sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción al presente Código, el Indecopi puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias.

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

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

Artículo 115.- Medidas correctivas reparadoras. 115.1 Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior. En caso el órgano resolutorio dicte una o varias medidas correctivas, debe considerar lo acordado por las partes durante la relación de consumo. Las medidas correctivas reparadoras 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 aquella satisfacción patrimonial deducible que el consumidor haya recibido a consecuencia del dictado de una medida correctiva reparadora en sede administrativa.

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 (...)



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 1434-2017/CC2

patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior y medidas correctivas complementarias que tienen por objeto revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta produzca nuevamente en el futuro.

68. En el presente caso, han quedado acreditadas las infracciones cometidas por Mesac referidas a que (i) ejerció un trato diferenciado injustificado al no permitir el ingreso del denunciante a sus locales y (ii) no puso a disposición del denunciante el Libro de Reclamaciones cuando lo solicitó el 25 de noviembre de 2017.
69. Por otro lado, del escrito de denuncia se desprende que el señor Félix solicitó en calidad de medidas correctivas que (i) se imponga una multa y (ii) se cierre temporalmente las salas de propiedad de Mesac.
70. Sobre el particular, es importante indicar que las medidas correctivas deberán estar destinadas a revertir -o de ser el caso prevenir- los daños ocasionados por dicha conducta.
71. En principio, sobre el pedido contenido en el numeral (i), es de señalar que este será analizado en el siguiente acápite referido a la graduación de la sanción.
72. De otro lado, respecto a lo requerido en el punto (ii), este Colegiado considera que no corresponde atender dicho pedido en tanto no se encuentra destinado a revertir las consecuencias de la conducta infractora.
73. No obstante, la Comisión procede a dictar como medida correctiva de oficio que Mesac cumpla en el plazo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución con permitir el ingreso del denunciante en sus salas de juego, siempre que no medien causas de seguridad del establecimiento o tranquilidad de sus clientes u otros motivos similares – de acuerdo a lo previsto en el artículo 38.2 del Código.
74. Es preciso señalar, que la empresa denunciada deberá acreditar el cumplimiento de las medidas correctivas indicadas previamente, ante este Órgano Resolutivo, en el plazo máximo de cinco (5) días contados a partir del vencimiento del plazo otorgado en el párrafo precedente, bajo apercibimiento de Ley.

Graduación de la sanción

75. Habiéndose verificado la existencia de la infracción administrativa, se procederá a su graduación, para lo cual deben aplicarse de manera preferente los criterios previstos en el Código, y de manera supletoria los criterios contemplados en el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
76. 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) beneficio ilícito, (ii) la probabilidad de detección de la



infracción, (iii) perjuicio al consumidor, (iv) daño al mercado, entre otros¹⁷.

(i) Sobre la infracción por trato diferenciado:

77. Esta Comisión considera que, a fin de determinar la sanción a imponer al denunciado, se debe tener en cuenta los siguientes factores:

(i) **Perjuicio generado de la infracción:** El hecho que el personal de seguridad del local de la denunciada haya brindado un trato diferenciado injustificado al señor Félix, afectó su derecho a ser tratado en igualdad de condiciones que al resto de personas que acuden al establecimiento, derecho fundamental que se encuentra reconocido y protegido a nivel constitucional y que merece ser objeto de especial tutela por las instituciones del Estado.

(ii) **Probabilidad de detección:** En este caso la probabilidad de detección es alta en la medida que el denunciante al advertir las acciones en su contra tuvo las condiciones necesarias para poner en conocimiento de esta infracción a la autoridad administrativa.

78. Adicionalmente, en este caso la denunciada justificó su accionar en que el señor Félix los amenazaba con consignar reclamos en su Libro de Reclamaciones, sin considerar que esta acción constituye el ejercicio legítimo de un derecho debidamente reconocido en la Constitución Política del Perú y en otros ordenamientos, por lo que esta acción constituye una agravante a ser considerada para la graduación de la sanción.

79. En atención a lo antes señalado, la Comisión considera que corresponde sancionar a Mesac por este extremo de la denuncia con una multa de SIETE (7,00) Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

(ii) Sobre la negativa a entregar el Libro de Reclamaciones:

80. Respecto de esta infracción corresponde utilizar la metodología establecida en el Reglamento, el cual señala que las sanciones a imponerse por infringir obligaciones vinculadas al Libro de Reclamaciones serán determinadas de conformidad con lo dispuesto en los Anexos IV y V, los cuales recogen la metodología a utilizar y la fórmula a aplicar para la graduación de la sanción; ello, haciendo uso del Aplicativo de Cálculo de Sanciones por Infracciones Vinculadas al Libro de Reclamaciones¹⁸

¹⁷ LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 112 Criterios de graduación de las sanciones administrativas. - Al graduar la sanción, el Indecopi puede tener en consideración los siguientes criterios:

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

¹⁸ DECRETO SUPREMO N° 006-2014-PCM DECRETO SUPREMO QUE MODIFICA EL REGLAMENTO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DEL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR APROBADO POR DECRETO SUPREMO N° 011-2011-PCM. Artículo 18.- Los incumplimientos de las condiciones, supuestos y



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2 SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 1434-2017/CC2

(en adelante, el Aplicativo).

81. Sobre el particular, el Anexo IV establece las infracciones vinculadas con el Libro de Reclamaciones, las cuales se clasifican en orden decreciente según su gravedad: A, B y C.
82. Asimismo, el referido anexo establece que, para la determinación del valor de la multa por la comisión de infracciones vinculadas con el Libro de Reclamaciones, se tomará en cuenta la siguiente fórmula:
- $$\text{Multa} = (\text{Multa referencial})^{19} * (\text{Factor (FC)})^{20} * (\text{Factores Agravantes y/o Atenuantes})^{21}$$
83. Finalmente, es de tener en cuenta que el referido anexo establece que, para la pequeña empresa, se deberá considerar una facturación máxima de 1,700 UIT²²
84. En el presente caso, ha quedado acreditada la infracción cometida por Mesac referida a que no puso a disposición del denunciante el Libro de Reclamaciones cuando lo solicitó, por lo que se procederá a graduar la sanción correspondiente utilizando el Aplicativo.
85. De acuerdo con el Anexo IV del Decreto Supremo N° 006-2014-PCM, la infracción cometida por el proveedor denunciado referida a no poner a disposición del denunciante el Libro de Reclamaciones cuando lo solicita constituye una infracción de tipo B, conforme se aprecia a continuación:

"Anexo IV Infracciones y sanciones

Las infracciones vinculadas con el Libro de Reclamaciones se clasifican en orden decreciente según su gravedad: A, B y C, conforme se enuncia a continuación:

| Infracción | Calificación |
|---|--------------|
| No poner inmediatamente a disposición y/o de manera accesible al consumidor el Libro de | B |

demás especificaciones referidas a las obligaciones vinculadas al Libro de Reclamaciones por parte de los proveedores, constituyen infracciones leves, de conformidad con lo previsto en el artículo 110 del Código de Protección y Defensa del Consumidor. Las sanciones por la comisión de dichas infracciones se determinan de conformidad con lo establecido en los Anexos IV y V del presente Reglamento.

Asimismo, es de precisar que el Aplicativo y la guía para su uso se encuentran disponibles en la página web del Indecopi, a través del siguiente enlace: <https://www.indecopi.gob.pe/web/quest/sanciones-por-infraccionesvinculadas-al-libro-de-reclamaciones>

- ¹⁹ Multa referencial: Es la multa máxima en Unidades Impositivas Tributarias (UIT) según tamaño de la empresa (ventas).
- ²⁰ Factor FCi: Es el factor corregido por rango de multa que relaciona la facturación de la empresa específica con un valor de multa en el rango establecido
- ²¹ Establecidos en el Anexo V del Decreto Supremo N° 006-2014PCM.
- ²² Es de precisar que conforme lo señalado en la Guía de Uso del Aplicativo, se considera como año de facturación, al año anterior al que ocurre la infracción.
Ver:
https://www.indecopi.gob.pe/documents/20182/309923/1.Gu%C3%ADa_Aplicativo_LdR.pdf/318bcefaeabd-4696-85b6-abd4c834897a

EL ESTADO NO VALE



LO TARDADO NO VALE

000389



Reclamaciones.

86. En atención a que la infracción cometida por Mesac es de tipo B, a la facturación de dicho proveedor²³, corresponde aplicar la metodología del cálculo de multa establecida en el Reglamento del Libro de Reclamaciones²⁴, para lo cual se ingresó la información correspondiente al Aplicativo, obteniendo una multa de 2,28 UIT²⁵.
87. Considerando lo antes señalado, la Comisión considera que corresponde sancionar a Mesac por este extremo de la denuncia con una multa de 2,28 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

Multa Total:

88. Considerando lo señalado precedentemente, y bajo los parámetros de razonabilidad y proporcionalidad, la Comisión estima que corresponde imponer a Mesac una multa ascendente a 9,28 UIT, de acuerdo con el siguiente detalle:

| | INFRACCIONES | MONTO |
|---|---|-----------------|
| 1 | Sobre la infracción por ejercer un trato diferenciado injustificado | 7,00 UIT |
| 2 | Sobre negarse a entregar el Libro de Reclamaciones | 2,28 UIT |
| | TOTAL | 9,28 UIT |

De las costas y costos del procedimiento

89. El artículo 7 del Decreto Legislativo 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi²⁶, dispone que es potestad de la Comisión ordenar el pago de las costas y costos en que hubiera incurrido el denunciante o el Indecopi.
90. En el presente caso, ha quedado acreditada la infracción cometida por el proveedor denunciado; por lo que, esta Comisión considera que se debe ordenar a la empresa

²³ Cabe precisar que para el año 2016, mediante D.S. 374-2014-EF se determinó que el valor de la Unidad Impositiva Tributaria sería de S/. 4 000,00.

²⁴ La fórmula de cálculo de multa es la siguiente: $Multa = (Multa\ referencial) \times (Factor\ (FCi)) \times (Factores\ Agravantes\ y/o\ Atenuantes)$

²⁵ Conforme con el Anexo 1 de la presente resolución, luego de haber ingresado los datos correspondientes al aplicativo, se obtuvieron los siguientes valores:

- Multa referencial: 2,5 UIT en atención a lo indicado en el Anexo 5 de la presente Resolución.
- Factor FCi: 0.6280, teniendo en cuenta que $FCo = 0.4$, $Ao = 0.088$ y $Ai = 0.9128$
- Factor agravante y atenuante: 0%

²⁶ **DECRETO LEGISLATIVO N° 807. LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI. Artículo 7.-** En cualquier procedimiento contencioso seguido ante el Indecopi, la Comisión u Oficina competente, además de imponer la sanción que corresponda, podrá ordenar que el infractor asuma el pago de las costas y costos del proceso en que haya incurrido el denunciante o el Indecopi. En caso de incumplimiento de la orden de pago de costas y costos del proceso, cualquier Comisión u Oficina del Indecopi podrá aplicar las multas previstas en el inciso b) del artículo 38 del Decreto Legislativo N° 716.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

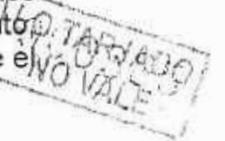
INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 1434-2017/CC2

denunciada el pago de las costas y costos en los procedimientos en los cuales se ha determinado la existencia de alguna infracción de las normas de protección del consumidor. En consecuencia, Mesac deberá cumplir, en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, con pagar al denunciante las costas del presente procedimiento, que a la fecha ascienden a la suma de S/ 36, 00²⁷.

91. Sin perjuicio de ello y, de considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, el 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 N° 1.



SE RESUELVE

000390

PRIMERO: Declarar de oficio la confidencialidad de la información contenida en las declaraciones de pago del Impuesto a la Renta de los años 2015 y 2016, presentados por Mesac Slot S.A.C., mediante escritos del 9 de enero y 1 de marzo de 2018, precisando que la confidencialidad declarada sobre dicha información es por tiempo indefinido, alcanza a la parte denunciante del presente procedimiento y a terceros ajenos a este.

SEGUNDO: Declarar infundada la denuncia interpuesta por el señor Augusto Marcos Félix Oré contra Mesac Slot S.A.C., por presunta infracción a los artículos 18 y 19 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo referido a que el proveedor denunciado habría negado al denunciante la entrega de una comida de cortesía, pese a haberlo ofrecido a través de sus máquinas tragamonedas; en tanto no se acreditó la infracción denunciada.

TERCERO: Declarar infundada la denuncia interpuesta por el señor Augusto Marcos Félix Oré contra Mesac Slot S.A.C., por presunta infracción al artículo 152 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo referido a que el proveedor denunciado no habría puesto a disposición del denunciante el Libro de Reclamaciones cuando lo solicitó el 17 de mayo de 2017; en tanto obra en el expediente el reclamo efectuado por el denunciante en la fecha señalada.

CUARTO: Declarar fundada la denuncia interpuesta por el señor Augusto Marcos Félix Oré contra Mesac Slot S.A.C., por infracción a los artículos 38.2 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo referido a que el proveedor denunciado brindó un trato diferenciado injustificado al denunciante al prohibirle el ingreso a su local Real Slot; y al local Slot Unión; en tanto la razón de dicho trato diferenciado resultaba evidentemente injustificado e ilegal.

QUINTO: Declarar fundada la denuncia interpuesta por el señor Augusto Marcos Félix Oré contra Mesac Slot S.A.C., por infracción al artículo 152 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo referido a que el proveedor denunciado no puso a disposición del denunciante el Libro de Reclamaciones cuando lo solicitó el 25 de noviembre de 2017; en tanto se acreditó la infracción denunciada con el acta policial levantada en la fecha señalada.

²⁷ Tasa correspondiente al derecho de presentación de la denuncia.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 1434-2017/CC2

SEXTO: Ordenar a Mesac Slot S.A.C. en calidad de medida correctiva de oficio, que en el plazo de quince (15) días hábiles, contados a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumpla con permitir el ingreso del denunciante en sus salas de juego, siempre que no medien causas de seguridad del establecimiento o tranquilidad de sus clientes u otros motivos similares – de acuerdo a lo previsto en el artículo 38.2 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

La denunciada deberá acreditar el cumplimiento de lo dispuesto en el presente artículo, ante este Órgano Resolutivo, en el plazo máximo de cinco (5) días, contado a partir del vencimiento de plazo otorgado en el párrafo precedente, bajo apercibimiento de ley.

SÉPTIMO: Imponer a Mesac Slot S.A.C. una multa ascendente a 9,28 UIT de acuerdo al siguiente cuadro:

| | INFRACCIONES | MONTO |
|---|---|-----------|
| 1 | Sobre la infracción por ejercer un trato diferenciado injustificado | 7,00 UIT |
| 2 | Sobre negarse a entregar el Libro de Reclamaciones | 2, 28 UIT |
| | TOTAL | 9, 28 UIT |

Cabe precisar que las multas impuestas serán rebajadas en 25% si la parte denunciada cancela el monto de la misma con anterioridad a la culminación del término para impugnar la presente resolución y en tanto no interponga recurso alguno en contra de la misma, conforme a lo establecido en el artículo 113 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor²⁸.

OCTAVO: Ordenar a Mesac Slot S.A.C que, en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de la notificación de la presente Resolución, cumpla con pagar a la parte denunciante las costas del procedimiento, que a la fecha ascienden a la suma de S/ 36,00; sin perjuicio de ello, y de considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, el denunciante podrá solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberán presentar una solicitud de liquidación de costas y costos.

NOVENO: Disponer la inscripción de Mesac Slot S.A.C en el Registro de Infracciones y Sanciones del INDECOPI, una vez que la resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

²⁸ LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

Artículo 113.- Cálculo y rebaja del monto de la multa Para calcularse el monto de las multas a aplicarse, se utiliza el valor de la Unidad Impositiva Tributaria (UIT) vigente a la fecha de pago efectivo o en la fecha que se haga efectiva la cobranza coactiva. Las multas constituyen en su integridad recursos propios del Indecopi, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 156. La multa aplicable es rebajada en un veinticinco por ciento (25%) cuando el infractor cancele el monto de la misma con anterioridad a la culminación del término para impugnar la resolución que puso fin a la instancia y en tanto no interponga recurso alguno contra dicha resolución.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 1434-2017/CC2

DÉCIMO: Informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 38 del Decreto Legislativo 807, el único recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 es el de apelación²⁹, el cual debe ser presentado ante dicho órgano colegiado en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de su notificación³⁰, ello de acuerdo a lo establecido en el artículo 216 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General aprobado por Decreto Supremo N° 006-2017-JUS; caso contrario, la resolución quedará consentida³¹.

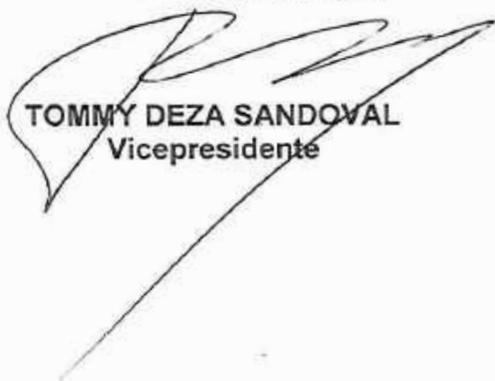
LO TESTADO
NO VALE



LO TESTADO
NO VALE

Con la intervención de los Comisionados: Sr. Tommy Ricker Deza Sandoval, Sr. Luis Alejandro Pacheco Zevallos y Sr. Arturo Ernesto Seminario Dapello. Con abstención de Sra. Claudia Antoinette Mansen Arrieta.

000391


TOMMY DEZA SANDOVAL
Vicepresidente

²⁹ LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010 DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS MODIFICATORIAS PRIMERA. - Modificación del artículo 38 del Decreto Legislativo N° 807 Modificase el artículo 38 del Decreto Legislativo N° 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 (...)

³⁰ DECRETO SUPREMO N° 006-2017-JUS QUE APRUEBA EL TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL
Artículo 216.- Recursos administrativos
216.1 Los recursos administrativos son:
(...)
b) Recurso de apelación
(...)
216.2 El término para la interposición de los recursos es de quince (15) días perentorios (...)

³¹ DECRETO SUPREMO N° 006-2017-JUS QUE APRUEBA EL TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL
Artículo 220.- Acto firme
Una vez vencidos los plazos para interponer los recursos administrativos se perderá el derecho a articularlos quedando firme el acto.

11/02/12

MOTIVACIÓN INDEBIDA, por lo que la Resolución Final N° 1311-2018/CC2 resulta **NULA DE PLENO DERECHO**.

LO TESTADO
10/02/12

3. En efecto, de la lectura del subtítulo denominado sobre el trato desigual injustificado, hemos podido advertir que el A quo no ha evaluado en su verdadera dimensión los hechos acontecidos, brindando sólo **ARGUMENTOS SUBJETIVOS** con la finalidad de atribuirle a mi representada la comisión de la conducta infractora y, por ende, multarnos.



000397

4. Es así que en el punto 46 de la apelada, el A quo ha citado el inciso c) Artículo 9° de la Ley N° 27153 (Ley que regula la Explotación de los Juegos de Casino y Máquinas Tragamonedas), indicando que nuestra conducta no se encontraría contemplada dentro de los supuestos establecidos en la mencionada norma para la prohibición de la entrada a nuestros locales del denunciante.

5. Sobre el particular es preciso evidenciar el razonamiento deficiente del A quo respecto a lo concluido, por cuanto no se ha tomado en consideración que nuestra conducta **SE ENCUENTRA AMPARADA EN EL ÚLTIMO SUPUESTO DEL MENCIONADO INCISO C)**, por lo que no hemos cometido la infracción por la cual se nos ha sancionado.

6. En efecto, se puede apreciar tanto del escrito de denuncia, como de nuestros descargos y demás pruebas actuadas en el procedimiento que el denunciante ha desarrollado una conducta temeraria y de mala fe durante el periodo que ha venido usando nuestros servicios, toda vez que los hechos materia de la denuncia se originaron a raíz de que el denunciante **EXIGIÓ A MI REPRESENTADA UN TRATO PREFERENCIAL SOBRE EL RESTO DE NUESTROS CLIENTES SIN CONTAR CON CAUSA JUSTIFICABLE PARA ELLO, TODO ESTO BAJO AMENAZA DE EFECTUAR RECLAMOS EN NUESTRO LIBRO DE RECLAMACIONES Y DENUNCIARNOS ANTE VUESTRA ENTIDAD EN CASO NO ACATEMOS SUS REQUERIMIENTOS.**

10/2/13

7. En ese sentido, mi representada en todo momento le indicó que nuestros servicios serían prestados de forma normal y bajo las mismas condiciones en que se brindan al resto de nuestra clientela, **PRUEBA DE ELLO ES QUE SE LE ENTREGARON DIVERSOS TICKETS DE SORTEOS ASÍ COMO SE LE BRINDARON LAS MISMAS CORTESÍAS (ALIMENTOS) QUE AL RESTO DE NUESTROS CLIENTES.** Ante nuestra respuesta, el denunciante **PROCEDIÓ A PERTURBAR NUESTRAS LABORES DIARIAS** mediante actos diversos tanto de forma verbal y faltando el respeto a nuestro personal como a través del libro de reclamaciones, con la única finalidad de obtener un beneficio de forma indebida. De este modo, queda demostrado que el actuar del denunciante no fue precisamente el de reclamar un derecho supuestamente vejado o recortado sino el de **ABUSAR DE SU DERECHO A RECLAMAR PARA OBTENER DE MALA FE UN BENEFICIO QUE NO LE CORRESPONDE.**



000398

8. En este punto es preciso recordar que el Artículo II del Título Preliminar del Código Civil establece que: *"La ley no ampara el ejercicio ni la omisión abusivos de un derecho..."*, es decir, que **EN NUESTRO ORDENAMIENTO JURÍDICO NO RESULTA AMPARABLE EL ABUSO DEL DERECHO**, por lo que la conducta desarrollada por el denunciante ha debido ser valorada en su amplitud debida como **ACTOS CONSTITUYENTES DE ABUSO DEL DERECHO** y no precisamente en función a hechos aislados como se mencionan en la apelada, máxime si se ha demostrado que gran parte de los argumentos señalados por el antes mencionado **CONSTITUÍAN ARGUMENTOS FALSOS Y QUE HAN SIDO DESVIRTUADOS EN EL PRESENTE PROCEDIMIENTO.** En ese sentido tenemos que la apelada resulta **NULA DE PLENO DERECHO** por encontrarse indebidamente motivada.

POA

9. Sin perjuicio de lo antes mencionado, es preciso indicar que para la graduación de la sanción impuesta **NO SE HAN TOMADO DIVERSOS CRITERIOS ESTABLECIDOS EN LA NORMATIVIDAD VIGENTE** por

09
Muel

cuanto no se ha verificado si ha existido reincidencia en las conductas u otros elementos que permitan sustentar una multa de semejante magnitud. En efecto, es preciso señalar que mi representada en todo momento ha venido obrando en estricta sujeción a las normas legales vigentes, por lo que a la fecha esta es la única denuncia que tenemos ante vuestra institución por las infracciones aludidas, **LO CUAL DEBIÓ MERITARSE COMO UN ATENUANTE AL MOMENTO DE FIJAR LA SANCIÓN.**

LO RESISTIDO
NO VALE
000395

10. Si bien es cierto las autoridades deben prever que la comisión de la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción; sin embargo, las sanciones a ser aplicadas deben ser proporcionales al incumplimiento calificado como infracción, conforme a lo establecido por el numeral 3 del Artículo 230° de la Ley N° 27444 (Ley del Procedimiento Administrativo General), lo cual **NO SE HA PRODUCIDO AL MOMENTO DE EXPEDIR LA APELADA**, motivo por el cual la misma resulta **NULA DE PLENO DERECHO** al contravenir lo dispuesto por las normas legales vigentes.

11. Es en atención a los argumentos antes mencionados que solicito se sirva elevar los actuados al Superior Jerárquico, a fin de que declare **NULA** la Resolución Final N° 1311-2018/CC2 de fecha 15 de Junio del 2018.

II.- FUNDAMENTOS DE DERECHO:

LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL:

Artículo 3.- Requisitos de validez de los actos administrativos

Son requisitos de validez de los actos administrativos:

1. **Competencia.-** Ser emitido por el órgano facultado en razón de la materia, territorio, grado, tiempo o cuantía, a través de la autoridad regularmente nominada al momento del dictado y en caso de órganos

colegiados, cumpliendo los requisitos de sesión, quórum y deliberación indispensables para su emisión.

2. Objeto o contenido.- Los actos administrativos deben expresar su respectivo objeto, de tal modo que pueda determinarse inequívocamente sus efectos jurídicos. Su contenido se ajustará a lo dispuesto en el ordenamiento jurídico, debiendo ser lícito, preciso, posible física y jurídicamente, y comprender las cuestiones surgidas de la motivación.

3. Finalidad Pública.- Adecuarse a las finalidades de interés público asumidas por las normas que otorgan las facultades al órgano emisor, sin que pueda habilitarse a perseguir mediante el acto, aun encubiertamente, alguna finalidad sea personal de la propia autoridad, a favor de un tercero, u otra finalidad pública distinta a la prevista en la ley. La ausencia de normas que indique los fines de una facultad no genera discrecionalidad.

4. Motivación.- El acto administrativo debe estar debidamente motivado en proporción al contenido y conforme al ordenamiento jurídico.

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

Artículo 6. Motivación del acto administrativo

6.1 La motivación debe ser expresa, mediante una relación concreta y directa de los hechos probados relevantes del caso específico, y la exposición de las razones jurídicas y normativas que con referencia directa a los anteriores justifican el acto adoptado.

6.2 Puede motivarse mediante la declaración de conformidad con los fundamentos y conclusiones de anteriores dictámenes, decisiones o informes obrantes en el expediente, a condición de que se les identifique de modo certero, y que por esta situación constituyan parte integrante del respectivo acto. Los informes, dictámenes o similares que sirvan de fundamento a la decisión, deben ser notificados al administrado conjuntamente con el acto administrativo.

6.3 No son admisibles como motivación, la exposición de fórmulas generales o vacías de fundamentación para el caso concreto o aquellas

08/08/10



000401

70/5104

fórmulas que por su oscuridad, vaguedad, contradicción o insuficiencia no resulten específicamente esclarecedoras para la motivación del acto.

No constituye causal de nulidad el hecho de que el superior jerárquico de la autoridad que emitió el acto que se impugna tenga una apreciación distinta respecto de la valoración de los medios probatorios o de la aplicación o interpretación del derecho contenida en dicho acto. Dicha apreciación distinta debe conducir a estimar parcial o totalmente el recurso presentado contra el acto impugnado.



6.4 No precisan motivación los siguientes actos:

6.4.1 Las decisiones de mero trámite que impulsan el procedimiento.

6.4.2 Cuando la autoridad estima procedente lo pedido por el administrado y el acto administrativo no perjudica derechos de terceros.

6.4.3 Cuando la autoridad produce gran cantidad de actos administrativos sustancialmente iguales, bastando la motivación única.

00040

Artículo 10.- Causales de nulidad

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

1. La contravención a la Constitución, a las leyes o a las normas reglamentarias.

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

3. Los actos expesos o los que resulten como consecuencia de la aprobación automática o por silencio administrativo positivo, por los que se adquiere facultades, o derechos, cuando son contrarios al ordenamiento jurídico, o cuando no se cumplen con los requisitos, documentación o tramites esenciales para su adquisición.

4. Los actos administrativos que sean constitutivos de infracción penal, o que se dicten como consecuencia de la misma.

Artículo 207. Recursos administrativos

207.1 Los recursos administrativos son:

a) Recurso de reconsideración

yes

06/15/10

b) Recurso de apelación

Solo en caso que por ley o decreto legislativo se establezca expresamente, cabe la interposición del recurso administrativo de revisión.

207.2 El término para la interposición de los recursos es de quince (15) días perentorios, y deberán resolverse en el plazo de treinta (30) días.

LO TESTADO
NO VALE



Artículo 209.- Recurso de apelación

El recurso de apelación se interpondrá cuando la impugnación se sustente en diferente interpretación de las pruebas producidas o cuando se trate de cuestiones de puro derecho, debiendo dirigirse a la misma autoridad que expidió el acto que se impugna para que eleve lo actuado al superior jerárquico.

LO TARIADO
NO VALE

000407

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. Sin embargo, las sanciones a ser aplicadas deben ser proporcionales al incumplimiento calificado como infracción, observando los siguientes criterios que se señalan a efectos de su graduación:

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

05
L.M. 50

CÓDIGO CIVIL:

Título Preliminar

Artículo II.- La ley no ampara el ejercicio ni la omisión abusiva de un derecho. Al demandar indemnización u otra pretensión, el interesado puede solicitar las medidas cautelares apropiadas para evitar o suprimir provisionalmente el abuso.



POR TANTO:

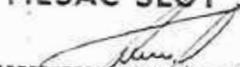
Solicito se sirva proceder conforme a sus atribuciones.

LO FIRMADO
NO VALE

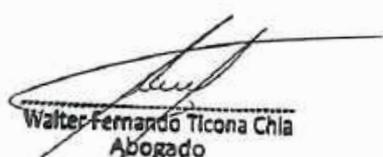
00040

Lima, 18 de Julio del 2018.

MESAC SLOT S.A.C.



WALTER FERNANDO TICONA CHIA
Apoderado Legal



Walter Fernando Ticona Chia
Abogado
CAL N° 60245



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

ACTUARIADO
000432
NO VALE

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

RESOLUCIÓN 0241-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1434-2017/GCZ

PROCEDENCIA : COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR – SEDE LIMA SUR N° 2

PROCEDIMIENTO : DE PARTE

DENUNCIANTE : AUGUSTO MARCOS FÉLIX ORÉ

DENUNCIADA : MESAC SLOT S.A.C.

MATERIAS : TRATO DIFERENCIADO
LIBRO DE RECLAMACIONES

ACTIVIDAD : OTRAS ACTIVIDADES DE ESPARCIMIENTO Y RECREATIVAS N.C.P.

000432



SUMILLA: *Se revoca la resolución venida en grado en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por el señor Augusto Marcos Félix Oré contra Mesac Slot S.A.C., por infracción del artículo 38°.2 del Código de Protección y Defensa del Consumidor; y, en consecuencia, se declara infundada la misma, al haber quedado acreditada la configuración de una causal objetiva y razonable que justificara la medida adoptada por el proveedor consistente en impedir el ingreso del denunciante a sus establecimientos. De esta manera, se deja sin efecto la sanción impuesta y la medida correctiva ordenada respecto del presente extremo.*

Asimismo, se confirma la resolución venida en grado en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por el señor Augusto Marcos Félix Oré contra Mesac Slot S.A.C., por infracción del artículo 152° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haber quedado acreditada la negativa de entrega del libro de reclamaciones al denunciante el 26 de noviembre de 2017.

SANCIÓN: 2,07 UIT.

Lima, 28 de enero de 2019

ANTECEDENTES

1. Mediante escrito del 30 de noviembre de 2017, el señor Augusto Marcos Félix Oré (en adelante, el señor Félix) interpuso una denuncia contra Mesac Slot S.A.C. (en adelante, Mesac Slot) por presuntas infracciones de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), manifestando lo siguiente:
 - (i) El 17 de mayo de 2016, ingresó al establecimiento denominado "Real Slot" con la finalidad de utilizar una de sus máquinas de juego; siendo que, en un momento comenzó a generar ganancias durante su uso, lo

¹ RUC: 20463145734. Domicilio fiscal: Calle Risso N° 129 (Alt. Cuadra 20 de Av. Arequipa), distrito de Lince, provincia y departamento de Lima.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0241-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1434-2017/CC2

LO TARDADO
NO VALE
000433

- cual habría molestado a la jefa de la sala, pues cuando solicitó sus tickets del sorteo, éstos no le fueron entregados;
- (ii) a las 20:00 horas, se ofreció una comida de cortesía a aquellas personas que se encontraban jugando; sin embargo, ello no le fue brindado, toda vez que, con anterioridad, había reclamado por la negativa de la entrega de tickets de sorteo. Ante dicha situación, acudió ante la jefa del establecimiento, quien, le negó el acceso al libro de reclamaciones;
- (iii) a las 21:45 horas, y, ante la presencia de funcionarios municipales y policiales, procedió a presentar su reclamo en el libro de reclamaciones, el mismo que fue respondido mediante carta notarial, expresando el proveedor las disculpas del caso;
- (iv) el 25 de noviembre de 2016, al intentar ingresar al establecimiento denominado "Real Slot", el encargado de seguridad impidió su entrada, indicándole que estaba prohibido de ingresar, sin explicarle las razones de ello. Ante dicha circunstancia, solicitó el libro de reclamaciones, el cual fue negado por el personal del proveedor con improperios;
- (v) llamó a una agente de la Policía Nacional del Perú, quien se acercó y preguntó los motivos por los cuáles se negaban su ingreso al establecimiento, indicándose que no existían motivos, hecho que implicaba un acto discriminatorio, razón por la cual decidió no regresar a dicho establecimiento, a fin de evitar humillaciones y maltratos;
- (vi) el 25 de noviembre de 2017, a las 23:00 horas, intentó ingresar al establecimiento denominado "Slot Unión"; sin embargo, el encargado de seguridad y la jefa de sala de dicho establecimiento, impidieron su ingreso, sin brindarle los motivos de ello. Debido a esta disposición, acudió a la Comisaría a fin de que se verifiquen los hechos, dejándose constancia de que la jefa de sala declaró que: *"juega, gana, y se retira, no era negocio que un cliente que gane dinero se vaya, además pedía cortesías a cada instante"*, lo cual era falso, pues no padecía de ludopatía o vicio alguno;
- (vii) el personal del establecimiento mostró al agente de la Policía Nacional del Perú una fotografía suya, la cual circulaba por todos los establecimientos del proveedor, señalándose en el documento que estaba impedido de ingresar a los mismos; y,
- (viii) ante lo acontecido, solicitó el libro de reclamaciones; sin embargo, éste le fue negado por parte de la jefa del establecimiento, quien incluso llamó a su abogado, para confirmar que no debían hacerle entrega del referido implemento ni permitir su ingreso, pese a que tenía un (1) ticket para el sorteo de S/ 2 500,00, pues había jugado con anterioridad en dicho establecimiento.

2. En sus descargos, Mesac Slot señaló lo siguiente:

M-SPC-13/1B

2/21



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0241-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1434-2017/CC2

COPIA
NO VALE



000434

- (i) Tanto en sus establecimientos "Real Slot" y "Slot Union", el personal a cargo tuvo un trato cordial con el señor Félix, brindándole incluso la comida de cortesía, todo lo cual podía verificarse de la observación de los videos y fotografías aportados en calidad de medios probatorios en el presente expediente; y,
- (ii) a pesar del trato cordial brindado en sus establecimientos, el señor Félix intentó amedrentar a su personal, puesto que, en compañía de miembros de la Policía Nacional del Perú y del serenazgo, manifestaba que se le había negado la entrega del libro de reclamaciones, cuestión que era falsa, pues el propio denunciante aportó sus hojas de reclamación en su escrito de denuncia.

3
Mediante Resolución 1311-2018/CC2 del 15 de junio de 2018, la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2 (en adelante, la Comisión) emitió el siguiente pronunciamiento:

- (i) Declaró infundada la denuncia interpuesta contra Mesac Slot por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, al no haberse acreditado el hecho denunciado consistente en que el proveedor habría negado al denunciante la entrega de una comida de cortesía, pese a haberlo ofrecido a través de sus máquinas tragamonedas;
 - (ii) declaró fundada la denuncia interpuesta contra Mesac Slot por infracción del artículo 38°.2 del Código, al haberse acreditado que el proveedor denunciado brindó un trato diferenciado injustificado al denunciante al prohibirle el ingreso a sus establecimientos denominados "Real Slot" y "Slot Union"; sancionándola con una multa de 7 UIT;
 - (iii) declaró infundada la denuncia interpuesta contra Mesac Slot por presunta infracción del artículo 152° del Código, al no haberse acreditado una negativa en la entrega del libro de reclamaciones al denunciante el 17 de mayo de 2016;
 - (iv) declaró fundada la denuncia interpuesta contra Mesac Slot por infracción del artículo 152° del Código, al haberse acreditado la negativa en la puesta a disposición del libro de reclamaciones cuando lo solicitó el denunciante el 25 de noviembre de 2017; sancionándola con una multa de 2,28 UIT;
 - (v) ordenó a Mesac Slot, en calidad de medida correctiva, que en un plazo máximo de quince (15) días hábiles de notificada la referida resolución, cumpla con permitir el ingreso del denunciante en sus salas de juego, siempre que no medien causas de seguridad del establecimiento, tranquilidad de sus clientes, u otros motivos similares, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 38°.2 del Código;
 - (vi) condenó a Mesac Slot al pago de las costas y costos del procedimiento;
- y,



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0241-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1434-2017/CC2

000435
NO VALE

000435



(vii) dispuso la inscripción de Mesac Slot en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

4. El 18 de julio de 2018, Mesac Slot apeló ante la Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante, la Sala) la Resolución 1311-2018/CC2, manifestando lo siguiente:

- (i) La Comisión no había evaluado, en su verdadera dimensión, los hechos acontecidos en este caso, brindando únicamente argumentos subjetivos con la finalidad de atribuirle la responsabilidad respecto de la presunta conducta infractora;
- (ii) debía tomarse en cuenta que el denunciante había desarrollado una conducta temeraria y de mala fe durante el periodo que hizo uso de sus servicios, toda vez que exigía un trato preferencial sin contar con causa justificable, bajo amenaza de efectuar los reclamos en el libro de reclamaciones, así como de presentar una denuncia ante el Indecopi;
- (iii) en todo momento se prestó los servicios al señor Félix con total normalidad y en condiciones de igualdad respecto al resto de clientela; no obstante, el denunciante perturbaba las labores diarias faltando el respeto al personal de los establecimientos, así como efectuaba un abuso de su derecho al reclamar sobre beneficios que no le correspondían; y,
- (iv) para la graduación de la sanción, la Comisión no había tomado en cuenta los criterios establecidos en la normatividad vigente, toda vez que no se verificó que haya existido una conducta reincidente que pueda justificar una multa de tal magnitud. En todo momento, su representada actuó conforme a ley, configurándose ello como un atenuante al momento de determinar la sanción.

5.

El 20 de septiembre de 2018, el señor Félix presentó un escrito señalando lo siguiente:

- (i) Solicitó que se reivindique y se reformule un aumento del 100% de las multas impuestas a Mesac Slot, ya que tanto dicha empresa como su abogado dudaron de las autoridades que fueron testigos de los hechos y de la forma en la que resolvió el Indecopi;
- (ii) solicitaba que se notifique al Colegio de Abogados sobre la mala conducta del abogado de Mesac Slot, a fin de que sea sancionado o suspendido por un periodo de tiempo, de acuerdo al Código de Ética de dicho colegio profesional;
- (iii) la denunciada nunca pagaba a sus clientes y no los atendían, pese a dejar dinero en las máquinas, así como sus sorteos eran irrisorios y con montos mínimos, en comparación a lo que se gastaba en dichos establecimientos;



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0241-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1434-2017/CC2

LO TARJADO
000436
NO VALE

000436



- (iv) se le brindó un trato desigual el día que gastó S/ 600,00, y había acumulado tickets para el sorteo del fin de semana. Asimismo, indicó que nunca solicitó bebidas alcohólicas, solo un vaso de gaseosa y un "petit pan", que eran productos que ofrecían regularmente en sus establecimientos; y,
 - (v) pese a que había jugado más de S/ 700,00 dentro de uno de los establecimientos, las azafatas lo obviaron al momento de repartir un plato de fideos. Ante dicha circunstancia, preguntó al personal cuál era la razón de dicha conducta; sin embargo, al ser ignorado, solicitó la presencia de las entidades competentes, ante quienes recién pudo interponer el reclamo correspondiente.
6. En la medida que el señor Félix no interpuso un recurso de apelación, corresponde declarar consentidos aquellos extremos de la Resolución 1311-2018/CC2 que le resultaron desfavorables – contenidos en los numerales (i) y (iii) del párrafo 3 de este pronunciamiento –, razón por la cual los mismos no serán materia de análisis en la presente instancia².

ANÁLISIS

Sobre el presunto trato diferenciado

7. En nuestro ordenamiento jurídico, el derecho a la igualdad ha sido reconocido expresamente en el artículo 2º numeral 2 de la Constitución Política del Perú, que establece en forma expresa y clara lo siguiente:

"Artículo 2.- Toda persona tiene derecho:

(...)

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

(...)"

8. En el ámbito de la protección a los consumidores, el artículo 1. 1º literal d) del Código, tutela 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.

9. Asimismo, como ha sido señalado, 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

² Cabe precisar que, si bien el señor Félix presentó un recurso de adhesión a la apelación formulada por Mesac Slot, mediante Resolución 3121-2018/SPC-INDECOPI, la Sala declaró improcedente dicho pedido, toda vez que los vocales – en mayoría – consideraron que los extremos desfavorables habían quedado firmes.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0241-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1434-2017/CC2

000437
NO VALE

000437



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.

10. Sobre este punto, la Sala considera pertinente resaltar que sí se permite una práctica de selección o trato diferenciado, de acuerdo con el artículo 38° del Código, en los casos donde únicamente medien causas de seguridad del establecimiento o tranquilidad de sus clientes u otras razones objetivas y justificadas.
11. Respecto de la carga de la prueba, de conformidad con el artículo 39° del Código³, para que se configure una infracción, el consumidor deberá, en primer lugar, acreditar la existencia de un trato desigual. Solo superada esta valla, en un segundo momento, la Administración exigirá al proveedor que demuestre la existencia de una causa objetiva y justificada para tal trato desigual. De no acreditarse esta última, corresponderá determinar si el trato desigual injustificado configura una práctica discriminatoria, para lo cual podrá recurrirse a la utilización de indicios y otros sucedáneos de los medios probatorios, conforme a lo señalado en el artículo 39° citado previamente.
12. En el presente caso, la Comisión declaró fundada la denuncia interpuesta contra Mesac Slot por infracción del artículo 38°.2 del Código, al haberse acreditado que el proveedor denunciado brindó un trato diferenciado injustificado al denunciante al prohibirle el ingreso a sus establecimientos denominados "Real Slot" y "Slot Union".

13. Por su parte, Mesac Slot cuestionó la decisión de la primera instancia manifestando lo siguiente:

- (i) La Comisión no había evaluado, en su verdadera dimensión, los hechos acontecidos en este caso, brindando únicamente argumentos subjetivos con la finalidad de atribuirle la responsabilidad respecto de la presunta conducta infractora;
- (ii) debía tomarse en cuenta que el denunciante había desarrollado una conducta temeraria y de mala fe durante el periodo que hizo uso de sus servicios, toda vez que exigía un trato preferencial sin contar con causa

³ LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 39°.- Carga de la prueba. La carga de la prueba sobre la existencia de un trato desigual corresponde al consumidor afectado cuando el procedimiento se inicia por denuncia de este o a la administración cuando se inicia por iniciativa de ella. Para acreditar tal circunstancia, no es necesario que el afectado pertenezca a un grupo determinado. Corresponde al proveedor del producto o servicio acreditar la existencia de una causa objetiva y justificada. Si el proveedor demuestra la existencia de una causa objetiva y razonable, le corresponde a la otra parte probar que esta es en realidad un pretexto o una simulación para incurrir en prácticas discriminatorias. Para estos efectos, es válida la utilización de indicios y otros sucedáneos de los medios probatorios. [Subrayado añadido].



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPÍ

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

RESOLUCIÓN 0241-2019/SPC-INDECOPÍ

EXPEDIENTE 1434-2017/CC2

LO FIRMADO
000438
NO VALE

000438

(iii) justificable, bajo amenaza de efectuar los reclamos en el libro de reclamaciones, así como de presentar una denuncia ante el Indecopi; y, en todo momento se prestó los servicios al señor Félix con total normalidad y en condiciones de igualdad respecto al resto de clientela; no obstante, el denunciante perturbaba las labores diarias faltando el respeto al personal de los establecimientos, así como efectuaba un abuso de su derecho al reclamar sobre beneficios que no le correspondían.

14. Para efectos de poder analizar el presente extremo, esta Sala considera relevante determinar dos (2) aspectos: (i) identificar si en el presente caso se configuró el presunto trato diferenciado alegado por el señor Félix, consistente en la negativa de ingreso a los establecimientos de Mesac Slot; y, de ser ese el caso, (ii) evaluar si la referida negativa de ingreso fue de carácter injustificado y/o arbitrario, o, en caso contrario, existió una causal objetiva y razonable que la sustentara.
15. Respecto del primer punto, cabe precisar que no resulta un hecho controvertido que, hasta en dos (2) oportunidades – el 25 de noviembre de 2016 y 25 de noviembre de 2017 – el señor Félix se vio imposibilitado de ingresar a los establecimientos denominados “Real Slot” y “Slot Union”, cuya propiedad recaía en Mesac Slot. A mayor abundamiento, para poder aseverar esta afirmación, debe tomarse en cuenta que, preponderantemente, el propio proveedor reconoció la configuración de esta circunstancia, cuestión que, además, podía ser acreditada con los medios probatorios obrantes en el expediente, tales como, la hoja de reclamación del 25 de noviembre de 2016⁴, y, el acta de constatación policial del 27 de noviembre de 2017⁵.
16. Dicho esto, a criterio de este Colegiado, queda demostrado aquel elemento fáctico alegado por el señor Félix, el cual evidentemente se configura como un trato diferenciado, pues, no forma parte de la política regular de atención al cliente por parte de los proveedores el limitar el ingreso a sus establecimientos abiertos al público. Sin embargo, dicha particularidad no necesariamente constituye a una conducta como arbitraria e ilegal, puesto que el proveedor tendrá la posibilidad de comprobar que su decisión se ajusta a criterios objetivos de razonabilidad que justifican el contenido de sus acciones.

17. Bajo esa perspectiva, respecto del segundo punto, esta Sala procederá a evaluar si la negativa de ingreso al señor Félix en los establecimientos de

⁴ Ver foja 5 del expediente.

⁵ Ver foja 4 del expediente.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOP

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

RESOLUCIÓN 0241-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1434-2017/CC2

1000435
NO VALE

000435

Mesac Slot fue de carácter ilegal al tratarse de un trato diferenciado injustificado.

18. En su defensa, el proveedor sostuvo que la medida adoptada obedeció a la propia conducta desplegada por el consumidor en reiteradas oportunidades, toda vez que el denunciante efectuaba un aprovechamiento indebido de sus beneficios, específicamente, solicitando la comida de cortesía, pese a que su tiempo de juego era casi nulo. Asimismo, el proveedor agregó que, ante la negativa que ofrecía parte de su personal de brindar la comida y/o cortesías, el señor Félix amedrentaba y amenazaba con dejar constancia de su disconformidad en el libro de reclamaciones, siendo ello parte de un comportamiento constante que justificaba su decisión de impedir el ingreso del consumidor con la finalidad de evitar inconvenientes similares.
19. Sobre el particular, este Colegiado considera que, en caso de acreditarse la veracidad del sustento manifestado por Mesac Slot, existe una razón suficiente que permite justificar, de manera proporcional y razonable, el impedimento del consumidor a los establecimientos de su propiedad. En efecto, esta Sala sostiene que la conducta descrita por el proveedor retrata un aparente aprovechamiento por parte de un consumidor, siendo ésta una conducta que no puede resultar amparable para esta Autoridad Administrativa, puesto que, bajo una perspectiva razonable de la dinámica del mercado, debe entenderse que el otorgamiento de beneficios adicionales – como el ofrecimiento de comida y snacks de cortesía – se efectúa respecto de aquellos consumidores que realizan un uso continuo del servicio brindado.
20. Con la finalidad de poder abordar este aspecto, Mesac Slot aportó un disco compacto*, de cuyo contenido podemos destacar los siguientes elementos de prueba: (a) el correo electrónico del 17 de mayo de 2016, remitido por el Área de Monitoreo del proveedor; (b) el correo electrónico del 18 de mayo de 2016, remitido por el personal del establecimiento denominado "Real Slot"; (c) el correo electrónico del 5 de noviembre de 2016, remitido por el Área de Control del proveedor; (d) el correo electrónico del 7 de noviembre de 2016, remitido por el Área de Seguridad del proveedor, en cuyo contenido se adjuntaba el documento denominado "Informe-2016" de la misma fecha; (e) la ficha de expulsión del 10 de noviembre de 2016; (f) los correos electrónicos del 26 de noviembre de 2017, en cuyo contenido se adjuntaba el documento denominado "Informe N° 174-11/2017-CCTV MESAC"; y, (g) los videos que evidenciaban hechos acaecidos el 17 de mayo de 2016, y 25 de noviembre de 2017.

* Ver foja 362 del expediente.





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0241-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1434-2017/CC2

LO TARJADO
000440

000440

21. Hay que mencionar que, de una lectura de los referidos correos electrónicos – y sus respectivos informes –, esta Sala puede apreciar que Mesac Slot elaboró un registro documentario que permite evaluar con mayor claridad aquellos elementos fácticos que permiten dilucidar el presente extremo controvertido. Así, resulta oportuno exponer las principales descripciones contenidas en las mencionadas comunicaciones dentro del siguiente cuadro:



| Comunicaciones electrónicas | Extracto de las comunicaciones electrónicas |
|--|---|
| <p>Correo electrónico del 17 de mayo de 2016</p> | <p>"(...) Se verifica en cámaras que el cliente Félix Ore, ingresa a la sala a las 20:16, se dirige al primer piso e introduce monedas en una máquina para cobrar un Boucher y con el mismo camina por la sala y pide la comida que en ese momento se repartía, luego se dirige al segundo nivel y come en una máquina, para después acercarse a la barra y pedir otro plato, fue en ese momento en el que le dijeron que ya no había y el luego de reclamar se dirige a la puerta y pide el cuaderno de reclamaciones (...)"</p> |
| <p>Correo electrónico del 18 de mayo de 2016</p> | <p>"(...) Mediante el presente se informa que el día de hoy personal me indica que un cliente está solicitando el libro de reclamaciones, porque no le dieron un plato de cena (...) Se hace de conocimiento que dicho cliente estuvo en observación debido que solo se acerca a sala a la hora de la comida, ingresando fichas solo para que le den un plato, y en seguida sube al 2do nivel para que le vuelvan a dar uno más, anteriormente se le indicó que la prioridad es para el cliente que juega (...)"</p> |
| <p>Correo electrónico del 5 de noviembre de 2016</p> | <p>"(...) Para informarle, que a las 13:50 horas aproximadamente, una persona de sexo masculino, de contextura gruesa, tez (sic) trigueño, cabello negro, polo azul y pantalón jean del mismo color, de una manera inadecuada y prepotente, estaba reclamando a la Srta. Leslie Medina – Jefa de Sala, que no le habían servido almuerzo (...) Cabe mencionar, que esta persona, siempre hace lo mismo, ingresa a las Salas, solo a</p> |



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

LO JUEGO NO VALE

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

RESOLUCIÓN 0241-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1434-2017/CC2

000441

| | |
|---|--|
| | <i>degustar de las cortesías y/o a comer durante la hora del almuerzo, siendo su juego nulo, ya que solo ingresa crédito, para que lo atiendan, no realizando jugadas seguidamente, el cual es conocido por todo el personal de Sala".</i> |
| Correo electrónico del 7 de noviembre de 2016 | <i>"Sres. Operadores registrar lo antes indicado y enviarlo a legal con el video de Bolivia cuando se presentó con policías a la sala y cuando verificaron ya se le había atendido con almuerzo en dos oportunidades (...)"</i> |



22. Complementariamente, obra en el expediente, el documento denominado "Informe-2016" del 7 de noviembre de 2016, elaborado por el Área de Monitoreo del proveedor, de cuyo contenido se aprecia un reporte detallado de la conducta efectuada por el señor Félix el 5 de noviembre de 2016, en el establecimiento denominado "Slot Union". Acorde con el referido informe, el consumidor realiza el uso de las máquinas de juego por un lapso máximo de cinco (5) minutos, después de los cuales, solicitaba las bandejas de cortesía y de almuerzo, tal como se advertía con las imágenes del video grabado en dicha fecha.



23. De lo expuesto hasta este punto, esta Sala denota que existe un sustento sólido respecto de la veracidad de los argumentos de defensa de Mesac Slot. Para concluir ello, resulta determinante resaltar que: (i) gran parte de los medios probatorios aportados por el proveedor tienen fecha cierta – con anterioridad al hecho denunciado por el señor Félix –, de lo cual se evidencia que existió un registro oportuno y detallado de la conducta del consumidor, previo a la adopción de una medida que impidiera su ingreso a los establecimientos; y, (ii) tanto las comunicaciones, los informes y los videos, acreditan una conducta no regular por parte del señor Félix, pues no evidencian un uso continuo del servicio ofrecido por el proveedor, cuestión que efectivamente incide en la posibilidad de verse favorecido por los beneficios adicionales brindados por Mesac Slot dentro de sus establecimientos (entrega de snacks y comida).

24. A mayor abundamiento, conforme se expuso en el párrafo 19 de este pronunciamiento, a criterio de este Colegiado, la utilización intermitente de las máquinas de juego por parte del señor Félix, aunado al hecho de realizar un requerimiento constante de las cortesías y/o comidas ofrecidas en los establecimientos, permiten evidenciar un comportamiento inusual en este tipo de servicios, específicamente, la configuración de una circunstancia no razonable en el marco de una relación de consumo.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0241-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1434-2017/CC2

LO QUE VALE
NO VALE

000442



25. Si bien el señor Félix aportó, en calidad de medio probatorio, los boletos de promoción para sorteos con la finalidad de demostrar que jugaba de manera continua y regular en los establecimientos de Mesac Slot; lo cierto es que, las fechas consignadas en cada uno de ellos son posteriores a la negativa del ingreso, cuestión que es trascendental en este caso; pues, para generar certeza sobre su argumento, el denunciante tuvo que haber acreditado que efectivamente realizaba un uso regular y continuo de las máquinas de juego con anterioridad a la disposición realizada por Mesac Slot (antes del 10 de noviembre de 2016)⁷, y, solo así, poder demostrar la presunta desproporcionalidad y arbitrariedad de la referida decisión.
26. Una lógica similar recae sobre aquella afirmación del señor Félix consistente en que habría efectuado el gasto de S/ 600,00 y S/ 700,00 en los establecimientos de Mesac Slot; empero, dicho administrado no aporta medio de prueba alguno que acredite ello, razón por la cual dicho argumento no corresponde ser meritado en el presente pronunciamiento.
27. Bajo esa línea de pensamiento, esta Sala sostiene que la medida adoptada por Mesac Slot consistente en impedir el ingreso del señor Félix a sus establecimientos resulta proporcional y justificada, toda vez que obedece a la constitución de un comportamiento que denota la búsqueda de un beneficio no proporcional por parte del consumidor dentro del marco de una relación de consumo de este tipo de servicios. Una interpretación distinta, implicaría amparar el desarrollo y ejercicio de conductas no deseadas en el mercado; sin embargo, es pertinente señalar que el análisis de este tipo de casos es de carácter particular y específico, valorándose así los medios probatorios aportados en el expediente, tal como se efectuó en este procedimiento.
28. Por otro lado, el señor Félix solicitó que se notifique al Colegio de Abogados sobre la mala conducta del abogado de Mesac Slot, a fin de que sea sancionado o suspendido por un periodo de tiempo, de acuerdo al Código de Ética de dicho colegio profesional. Sobre el particular, esta Sala no aprecia hecho irregular alguno por parte de la defensa del proveedor que amerite dicha medida, más aún cuando los argumentos expuestos por el denunciante respecto de este extremo no generaron convicción en la Autoridad Administrativa. Sin perjuicio de ello, se deja a salvo el derecho del señor Félix de poder iniciar las acciones que considere pertinente ante el Colegio de Abogados.
29. Por todo lo expuesto, corresponde revocar la resolución apelada que declaró fundada la denuncia interpuesta contra Mesac Slot por infracción del artículo

⁷ Ver foja 7 del expediente.

⁸ Fecha en la cual Mesac Slot emitió el reporte de impedimento de ingreso del señor Félix en sus establecimientos.
M-SPC-13/1B 11/21



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0241-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1434-2017/CC2

000438
ALU. 000438
RESERVADO
ELECTRÓNICO

000443



38°.2 del Código; y, en consecuencia, se declara infundada la misma, al haber quedado acreditada la configuración de una causal objetiva y razonable que justificara la medida adoptada por el proveedor consistente en impedir el ingreso del denunciante a sus establecimientos. De esta manera, se deja sin efecto la sanción impuesta y la medida correctiva ordenada respecto del presente extremo.

Sobre la negativa de entregar el libro de reclamaciones

- 30. Los artículos 150°, 151° y 152° del Código⁹ establecen que los establecimientos comerciales tienen la obligación de contar con un libro de reclamaciones y su respectivo aviso, cuya implementación y puesta en práctica se debe realizar de conformidad con las condiciones, supuestos y especificaciones contempladas en el Reglamento del Libro de Reclamaciones, aprobado por Decreto Supremo 011-2011-PCM.
- 31. De manera complementaria, el artículo 4° del Reglamento del Libro de Reclamaciones (modificado por el Decreto Supremo 006-2014-PCM), establece que el libro de reclamaciones deberá ser puesto inmediatamente a disposición del consumidor cuando éste lo solicite¹⁰.
- 32. En el presente caso, la Comisión declaró fundada la denuncia interpuesta contra Mesac Slot por infracción del artículo 152° del Código, al haberse acreditado la negativa en la puesta a disposición del libro de reclamaciones cuando lo solicitó el denunciante el 26 de noviembre de 2017.
- 33. Para efectos de evaluar el presente extremo, el señor Félix aportó, en calidad de medio probatorio, el acta de constatación policial del 26 de noviembre de 2017, de cuyo contenido puede extraerse lo siguiente: "(...) nos

⁹ LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 150°.- Libro de reclamaciones. Los establecimientos comerciales deben contar con un libro de reclamaciones, en forma física o virtual. El reglamento establece las condiciones, los supuestos y las demás especificaciones para el cumplimiento de la obligación señalada en el presente artículo.

¹⁰ DECRETO SUPREMO 011-2011-PCM. REGLAMENTO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES (MODIFICADO POR EL DECRETO SUPREMO 006-2014-PCM). Artículo 4°.- Libro de Reclamaciones. El establecimiento comercial abierto al público deberá contar con un Libro de Reclamaciones, sea de naturaleza física o virtual, el mismo que deberá ser puesto inmediatamente a disposición del consumidor cuando lo solicite. Los proveedores que además del establecimiento comercial abierto al público, utilicen medios virtuales para establecer sus relaciones de consumo, deberán implementar un Libro de Reclamaciones Virtual en cada uno de sus establecimientos. Los proveedores que cuenten con Libro de Reclamaciones Virtual, deberán brindar el apoyo necesario para que el consumidor ingrese su queja o reclamo en el Libro de Reclamaciones. Esto incluye que el proveedor guíe al consumidor a fin de que toda manifestación que califique como reclamo o queja sea ingresada correctamente en el Libro de Reclamaciones. En los establecimientos comerciales los proveedores deberán habilitar un orden de atención preferente para los consumidores que deseen presentar un reclamo o queja.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0241-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1434-2017/CCZ

LO TARIADO
NO VALE
000444

000444

entrevistamos con la encargada de la administración jefa de sala (...), quien manifiesta que de orden de la oficina central y área legal de dicha empresa se niegue el ingreso a las diferentes salas (...), motivo por el cual no se le permitió el ingreso ni se hizo entrega del libro de reclamaciones. Lo que se da cuenta para fines del caso".



34. Sobre el particular, esta Sala considera acreditada la negativa de entrega del libro de reclamaciones al señor Félix el 26 de noviembre de 2017, toda vez que existe una declaración oficial de la Policía Nacional del Perú que otorga fe respecto de dicho suceso. Aunado a ello, es oportuno señalar que Mesac Slot no desvirtuó expresamente dicho alegato, siendo, por tanto, razonable asumir como cierto lo expresado por el denunciante en este extremo.
35. Cabe precisar que, si bien, en un anterior extremo, este Colegiado consideró acreditada la existencia de una causal objetiva que justificara el impedimento de ingreso al señor Félix en los establecimientos del proveedor; ello, no limitaba que dicho consumidor tuviera la posibilidad de interponer el reclamo que considere conveniente, puesto que, la constitución de este derecho no se encuentra supeditada a la prestación efectiva del servicio.
36. En ese sentido, esta Sala sostiene que, ante el requerimiento efectuado por el señor Félix del libro de reclamaciones, Mesac Slot debió hacer entrega de dicho implemento, todo ello con la finalidad de poder amparar el derecho del consumidor a realizar su reclamo respectivo, y, así proceder posteriormente con la elaboración de la respuesta respectiva. Sin embargo, al no verificarse el desarrollo de dicha conducta, corresponde atribuir la responsabilidad administrativa del proveedor respecto de la conducta infractora denunciada en este extremo.
37. Por tanto, corresponde confirmar la resolución apelada que declaró fundada la denuncia interpuesta contra Mesac Slot por infracción del artículo 152° del Código, al haber quedado acreditada la negativa de entrega del libro de reclamaciones al denunciante el 26 de noviembre de 2017.

Sobre la graduación de la sanción

38. El artículo 110° del Código establece que el Indecopi puede sancionar las infracciones administrativas a que se refiere el artículo 108° con amonestación y multas de hasta cuatrocientos cincuenta (450) UIT, las cuales son calificadas en leves, graves y muy graves¹¹.

¹¹ LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 110°.- Sanciones administrativas.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0241-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1434-2017/CC2

000445
NO VALE

000445

39. El artículo 112° del Código establece que para determinar la sanción aplicable al infractor, se debe atender al beneficio ilícito esperado u obtenido por la realización de la infracción, la probabilidad de su detección, el daño resultante de la infracción, los efectos que esta pueda haber ocasionado en el mercado, la naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores y otros criterios que dependiendo del caso particular, considere adecuado adoptar la Comisión¹².
40. Las sanciones de tipo administrativo tienen por principal objeto disuadir o desincentivar la realización de infracciones por parte de los administrados. En ese sentido, la finalidad de las mismas es, en último extremo, adecuar las conductas al cumplimiento de determinadas normas. Por ello, a efectos de graduar la sanción a imponer, el Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo 004-2019-JUS (en adelante, TUO de la LPAG), contempla los Principios de Razonabilidad¹³ y Proporcionalidad en el ejercicio de la potestad sancionadora administrativa.
41. En virtud del primero, la autoridad administrativa debe asegurar que la magnitud de las sanciones administrativas sea mayor a las eventuales ventajas que obtenga el infractor, ello con la finalidad de desincentivar la



El órgano resolutorio puede sancionar las infracciones administrativas a que se refiere al artículo 108 con amonestación y multas de hasta cuatrocientos cincuenta (450) Unidades Impositivas Tributarias (UIT), las cuales son calificadas de la siguiente manera: (...)

¹² LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 112°.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas. Al graduar la sanción, el Indecopi puede tener en consideración los siguientes criterios:

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

13 TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO 00-2019-JUS. Artículo 248°.- Principios de la potestad sancionadora administrativa. La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales: (...)

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

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0241-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1434-2017/CC2

000446
NO VALE
NO VALE

000446

realización de las conductas infractoras. Por su parte, el Principio de Proporcionalidad, busca que los medios empleados por el juzgador sean los más idóneos a efectos de desincentivar la conducta en tutela de determinado interés público, pero que a su vez signifique la menor afectación posible de los derechos de los imputados.



42. A continuación, se procederá a efectuar un análisis de la graduación de la sanción, así como atender los distintos cuestionamientos formulados por los administrados en la presente instancia.

a) Sobre la negativa de entrega del libro de reclamaciones

43. El Reglamento del Libro de Reclamaciones señala que las infracciones referentes al incumplimiento de las obligaciones referidas al libro de reclamaciones, verificadas con posterioridad a su entrada en vigor¹⁴, serán determinadas de conformidad con lo dispuesto en el Aplicativo de Cálculo de Sanciones por Infracciones Vinculadas al Libro de Reclamaciones (en adelante, el Aplicativo), referido en el Anexo IV de dicha modificatoria.

44. Resulta pertinente precisar que los valores dispuestos en el Aplicativo uniformizan el método de cálculo del monto de las multas a imponer a los administrados que infrinjan las normas de protección al consumidor en materia del libro de reclamaciones. Así, la multa impuesta a un determinado administrado será proporcional a sus ingresos, cumpliendo con el objetivo principal de las sanciones administrativas de disuadir o desincentivar la realización de las conductas infractoras; ello, sin perjuicio de que cada caso en concreto sea analizado en virtud de las circunstancias atenuantes o agravantes respectivas.

45. En el presente pronunciamiento, la Sala confirmó la responsabilidad de Mesac Slot por infracción del artículo 152° del Código, al haber quedado acreditado que negó la entrega del libro de reclamaciones al denunciante el 26 de noviembre de 2017; sancionándola con una multa de 2,28 UIT.

46. Pese a que la Comisión hizo empleo del Aplicativo para efectuar la graduación de la sanción, esta Sala considera que, bajo la información obrante en el expediente, corresponde efectuar un nuevo cálculo de la multa en cumplimiento estricto de los criterios establecidos en la norma. Así, en atención a la información brindada, se procedió a realizar el cálculo de la

¹⁴ DECRETO SUPREMO 006-2014-PCM. DECRETO SUPREMO QUE MODIFICA EL REGLAMENTO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DEL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR APROBADO POR DECRETO SUPREMO 011-2011-PCM. Artículo 3°.- Vigencia.

El presente Decreto Supremo entrará en vigencia a los tres (3) meses de su publicación en el diario oficial "El Peruano", a excepción de lo establecido en el Artículo 17 que entrará en vigencia al día siguiente de la referida publicación.



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0241-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1434-2017/CC2

COPIA/ABO
NO VALE

000447

sanción por este extremo, obteniéndose como resultado la multa de 2,07 UIT, tal y como se aprecia a continuación:



APLICATIVO DE CÁLCULO DE MULTAS POR INCUMPLIMIENTOS VINCULADOS AL LIBRO DE RECLAMACIONES

| RESULTADOS | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|--|------------------------------|--------------------|---|-----|---|--------------|----------------------------------|--------------|--|--------|---|----|--|--|--|-------|---|-----|--|----|--|----|--|----|--|-----------|--|----|--|--|--|--|--|--|--|--|--|------|--|--|--|--|
| ● INFRACCIÓN REALIZADA <table border="1"> <tr> <th>Infracción</th> <th>Tipo de infracción</th> </tr> <tr> <td>No poner inmediatamente a disposición y/o de manera accesible al consumidor, el Libro de Reclamaciones.</td> <td>B</td> </tr> </table> | | Infracción | Tipo de infracción | No poner inmediatamente a disposición y/o de manera accesible al consumidor, el Libro de Reclamaciones. | B | ● FACTORES APLICADOS <table border="1"> <tr> <th>Factores Agravantes y Atenuantes</th> <th>Calificación</th> </tr> <tr> <td>1) Antecedentes o incumplimiento reiterado de una misma obligación. No hay reincidencia</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>2) Conducta del infractor a lo largo del procedimiento que contenga el principio de conducta procedimental. Estrés fealdades</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>3) Subsanación voluntaria por parte del proveedor del acto u omisión imputado. No subsana</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>4) La conducta no puso en riesgo u ocasionó daño. La conducta no puso en riesgo ni generó daños</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>5) El proveedor, teniendo conocimiento de la conducta infractora, dejó de adoptar los medios necesarios para evitar o mitigar sus consecuencias. No aplica</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>6) Presentación del proveedor de una propuesta conciliatoria. No aplica</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>7) Cuando el proveedor acredite que cuenta con un programa efectivo para el cumplimiento. No aplica</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>8) Afectación del interés público o de futo. No afectó el interés público o de futo</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>Σ Factores Agravantes y Atenuantes= 11+12+13+14+15+16+17+18 =</td> <td>0%</td> </tr> </table> | | Factores Agravantes y Atenuantes | Calificación | 1) Antecedentes o incumplimiento reiterado de una misma obligación. No hay reincidencia | 0% | 2) Conducta del infractor a lo largo del procedimiento que contenga el principio de conducta procedimental. Estrés fealdades | 0% | 3) Subsanación voluntaria por parte del proveedor del acto u omisión imputado. No subsana | 0% | 4) La conducta no puso en riesgo u ocasionó daño. La conducta no puso en riesgo ni generó daños | 0% | 5) El proveedor, teniendo conocimiento de la conducta infractora, dejó de adoptar los medios necesarios para evitar o mitigar sus consecuencias. No aplica | 0% | 6) Presentación del proveedor de una propuesta conciliatoria. No aplica | 0% | 7) Cuando el proveedor acredite que cuenta con un programa efectivo para el cumplimiento. No aplica | 0% | 8) Afectación del interés público o de futo. No afectó el interés público o de futo | 0% | Σ Factores Agravantes y Atenuantes= 11+12+13+14+15+16+17+18 = | 0% | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Infracción | Tipo de infracción | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| No poner inmediatamente a disposición y/o de manera accesible al consumidor, el Libro de Reclamaciones. | B | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Factores Agravantes y Atenuantes | Calificación | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1) Antecedentes o incumplimiento reiterado de una misma obligación. No hay reincidencia | 0% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2) Conducta del infractor a lo largo del procedimiento que contenga el principio de conducta procedimental. Estrés fealdades | 0% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3) Subsanación voluntaria por parte del proveedor del acto u omisión imputado. No subsana | 0% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4) La conducta no puso en riesgo u ocasionó daño. La conducta no puso en riesgo ni generó daños | 0% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 5) El proveedor, teniendo conocimiento de la conducta infractora, dejó de adoptar los medios necesarios para evitar o mitigar sus consecuencias. No aplica | 0% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 6) Presentación del proveedor de una propuesta conciliatoria. No aplica | 0% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 7) Cuando el proveedor acredite que cuenta con un programa efectivo para el cumplimiento. No aplica | 0% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 8) Afectación del interés público o de futo. No afectó el interés público o de futo | 0% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Σ Factores Agravantes y Atenuantes= 11+12+13+14+15+16+17+18 = | 0% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ● AÑO DE FACTURACIÓN Y EMPRESA <table border="1"> <tr> <th colspan="2">DATOS AÑO DE FACTURACIÓN</th> <th colspan="2">FACTURACIÓN EMPRESA</th> <th colspan="2">Tipo de empresa</th> </tr> <tr> <td>Año de facturación</td> <td>2016</td> <td>Facturación empresa (S/.)</td> <td></td> <td colspan="2">Pequeña</td> </tr> <tr> <td>Valor UIT para el año (S/.)</td> <td>3,950</td> <td>Facturación en empresa (UIT)</td> <td></td> <td colspan="2"></td> </tr> </table> | | | | DATOS AÑO DE FACTURACIÓN | | FACTURACIÓN EMPRESA | | Tipo de empresa | | Año de facturación | 2016 | Facturación empresa (S/.) | | Pequeña | | Valor UIT para el año (S/.) | 3,950 | Facturación en empresa (UIT) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| DATOS AÑO DE FACTURACIÓN | | FACTURACIÓN EMPRESA | | Tipo de empresa | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Año de facturación | 2016 | Facturación empresa (S/.) | | Pequeña | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Valor UIT para el año (S/.) | 3,950 | Facturación en empresa (UIT) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ● CÁLCULO DE MULTA <table border="1"> <tr> <th>Al</th> <th>Fco</th> <th>Ao</th> <th>Factor (Fct)</th> <th>Fact. Agrav. y Ate. (%)</th> </tr> <tr> <td>0,7445</td> <td>0,4</td> <td>0,1968</td> <td>0,6317</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>Multa referencial (UIT)</td> <td>Multa final con Ate. y/o Agrav. (UIT)</td> <td colspan="3">¿Es reinvidente?</td> </tr> <tr> <td>2,5</td> <td>2,17</td> <td colspan="3">No</td> </tr> <tr> <td colspan="5">¿La multa resulta superior al 20% de la facturación?</td> </tr> <tr> <td colspan="5">No</td> </tr> <tr> <td colspan="5">Multa final considerando tope de facturación y reincidencia (UIT)</td> </tr> <tr> <td colspan="5">2,07</td> </tr> </table> | | | | Al | Fco | Ao | Factor (Fct) | Fact. Agrav. y Ate. (%) | 0,7445 | 0,4 | 0,1968 | 0,6317 | 0% | Multa referencial (UIT) | Multa final con Ate. y/o Agrav. (UIT) | ¿Es reinvidente? | | | 2,5 | 2,17 | No | | | ¿La multa resulta superior al 20% de la facturación? | | | | | No | | | | | Multa final considerando tope de facturación y reincidencia (UIT) | | | | | 2,07 | | | | |
| Al | Fco | Ao | Factor (Fct) | Fact. Agrav. y Ate. (%) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 0,7445 | 0,4 | 0,1968 | 0,6317 | 0% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Multa referencial (UIT) | Multa final con Ate. y/o Agrav. (UIT) | ¿Es reinvidente? | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2,5 | 2,17 | No | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ¿La multa resulta superior al 20% de la facturación? | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| No | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Multa final considerando tope de facturación y reincidencia (UIT) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2,07 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

47. Por su parte, Mesac Slot sostuvo que la Comisión no había tomado en cuenta los criterios establecidos en la normatividad vigente, toda vez que no se verificó que haya existido una conducta reincidente que pueda justificar una multa de tal magnitud. En todo momento, su representada actuó conforme a ley, configurándose ello como un atenuante al momento de determinar la sanción.

48. Al respecto, conviene señalar que la conducta reincidente de un proveedor únicamente se configura como un factor agravante de la sanción, mas no se dispone que dicho tipo de criterio pueda atenuar la multa impuesta, razón por la cual corresponde desestimar el cuestionamiento planteado por el denunciante en este extremo.

49. En atención a lo expuesto, corresponde revocar la resolución apelada en el extremo que sancionó a Mesac Slot con una multa de 2,28 UIT, por infracción del artículo 152° del Código; y, en consecuencia, se sanciona a dicho proveedor con una multa de 2,07 UIT.

Sobre el cuestionamiento del señor Félix a la sanción impuesta

50. En la presente instancia, el señor Félix solicitó que se reivindique y se reformule un aumento del 100% de las multas impuestas a Mesac Slot, ya



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0241-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1434-2017/CC2

UNDAJADO
NO VALE

000448

que tanto dicha empresa como su abogado dudaron de las autoridades que fueron testigos de los hechos y de la forma en la que resolvió el Indecopi.

51. Sobre el particular, conforme al criterio sostenido por la Sala en reiterada jurisprudencia¹⁵, la multa, como sanción administrativa, persigue una finalidad pública por parte del Estado que es desincentivar conductas ilícitas, razón por la cual no admite como motivación posible un afán retributivo a favor del particular denunciante. En tal sentido, es la propia Administración Pública la encargada de establecer la procedencia y naturaleza de la sanción a imponer, así como la cuantía de ser el caso, de modo tal que cumpla con los fines públicos antes citados.
52. En tanto que la determinación de la magnitud de una infracción es un presupuesto para la aplicación de la potestad punitiva del Estado, la cual responde a la defensa y tutela del interés público asignada exclusivamente a la Administración, el denunciante carece de legitimidad para cuestionar la multa impuesta por la autoridad, a su contraparte.
53. Bajo dicha premisa, el denunciante, en su calidad de administrado, no ve afectada su pretensión particular con la graduación efectuada por la Autoridad Administrativa, toda vez que dicho análisis está enmarcado dentro de su facultad sancionatoria, la cual guarda una finalidad des-incentivadora, razón por la cual no resulta posible identificar algún tipo de agravio en perjuicio del señor Félix respecto del extremo cuestionado.
54. En virtud de lo expuesto, corresponde desestimar el cuestionamiento planteado por el señor Félix en este acápite.



Sobre el pago de las costas y costos del procedimiento y la inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi

55. Atendiendo a los argumentos expuestos y considerando que Mesac Slot no ha fundamentado su recurso apelación respecto de la condena al pago de costas y costos, y la inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, más allá de la alegada ausencia de infracción a las normas de protección al consumidor, lo cual ha sido desvirtuado en la presente resolución, este Colegiado asume como propias las consideraciones de las recurridas sobre dichos extremos, en virtud de la facultad establecida en el artículo 6° del TUO de la LPAG¹⁶. En consecuencia, corresponde confirmar la Resolución 1311-2018/CC2 en los extremos referidos.

¹⁵ Ver Resolución 1596-2017/SPC-INDECOPI del 2 de mayo de 2017.

¹⁶ TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 6°.- Motivación del acto administrativo.



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOP

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

RESOLUCIÓN 0241-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1434-2017/CC2

LO TARJADO
000449

000449

RESUELVE:

PRIMERO: Revocar la Resolución 1311-2018/CC2 del 15 de junio de 2018, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por el señor Augusto Marcos Félix Oré contra Mesac Slot S.A.C., por infracción del artículo 38°.2 del Código de Protección y Defensa del Consumidor; y, en consecuencia, se declara infundada la misma, al haber quedado acreditada la configuración de una causal objetiva y razonable que justificara la medida adoptada por el proveedor consistente en impedir el ingreso del denunciante a sus establecimientos. De esta manera, se deja sin efecto la sanción impuesta y la medida correctiva ordenada respecto del presente extremo.

SEGUNDO: Confirmar la Resolución 1311-2018/CC2, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por el señor Augusto Marcos Félix Oré contra Mesac Slot S.A.C., por infracción del artículo 152° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haber quedado acreditada la negativa de entrega del libro de reclamaciones al denunciante el 26 de noviembre de 2017.

TERCERO: Revocar la Resolución 1311-2018/CC2, en el extremo que sancionó a Mesac Slot S.A.C. con una multa de 2,28 UIT, por infracción del artículo 152° del Código de Protección y Defensa del Consumidor; y, en consecuencia, se sanciona a dicho proveedor con una multa de 2,07 UIT.

Asimismo, requerir a Mesac Slot S.A.C. el cumplimiento espontáneo de pago de la multa impuesta en la presente resolución, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable, de acuerdo a lo establecido en el numeral 4 del artículo 205° del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo 004-2019-JUS¹⁷, precisándose además, que los actuados serán remitidos a la Sub Gerencia de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.

CUARTO: Confirmar la Resolución 1311-2018/CC2, en el extremo que condenó a Mesac Slot S.A.C. al pago de las costas y costos del procedimiento.

(...)

6.2 Puede motivarse mediante declaración de conformidad con los fundamentos y conclusiones de anteriores dictámenes, decisiones o informes obrantes en el expediente, a condición de que se les identifique de modo certero, y que por esta situación constituyan parte integrante del respectivo acto. (...)

¹⁷ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS, Artículo 205°.- Ejecución forzosa.**

Para proceder a la ejecución forzosa de actos administrativos a través de sus propios órganos competentes, o de la Policía Nacional del Perú, la autoridad cumple las siguientes exigencias:

(...)

4. Que se haya requerido al administrado el cumplimiento espontáneo de la prestación, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable.





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0241-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1434-2017/CC2

LO OTORGADO
NO VALE

000450

QUINTO: Confirmar la Resolución 1311-2018/CC2, en el extremo que dispuso la inscripción de Mesac Slot S.A.C. en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.



Con la intervención de los señores vocales Javier Eduardo Raymundo Villa García Vargas, Oswaldo Del Carmen Hundskopf Exebio y Daniel Schmerler Vainstein.

JAVIER EDUARDO RAYMUNDO VILLA GARCÍA VARGAS
Presidente

El voto singular del señor vocal Juan Alejandro Espinoza Espinoza, es el siguiente:

El vocal que suscribe el presente voto coincide con la mayoría en su decisión de declarar infundada la denuncia interpuesta por el señor Augusto Marcos Félix Oré contra Mesac Slot S.A.C., por presunta infracción del artículo 38° del Código de Protección y Defensa del Consumidor; no obstante, considera que dicha conducta debe ser calificada como un presunto acto de discriminación y no como un presunto trato diferenciado ilícito, en atención a los siguientes fundamentos:

1. El artículo 38° del Código prescribe que los proveedores se encuentran prohibidos de establecer discriminación alguna respecto a los solicitantes de los productos y servicios que ofrecen y de realizar selección de clientela, excluir a personas o realizar otras prácticas similares, sin que medien causas de seguridad del establecimiento o tranquilidad de sus clientes u otras razones objetivas y justificadas¹⁸.
2. En ese sentido, a criterio del vocal que suscribe el presente voto, no es posible considerar que un trato desigual e injustificado en un ámbito de

¹⁸ LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 38°.- Prohibición de discriminación de consumidores.

38.1 Los proveedores no pueden establecer discriminación alguna por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole, respecto de los consumidores, se encuentren estos dentro o expuestos a una relación de consumo.

38.2 Está prohibida la exclusión de personas sin que medien causas de seguridad del establecimiento o tranquilidad de sus clientes u otros motivos similares.

38.3 El trato diferente de los consumidores debe obedecer a causas objetivas y razonables. La atención preferente en un establecimiento debe responder a situaciones de hecho distintas que justifiquen un trato diferente y existir una proporcionalidad entre el fin perseguido y el trato diferente que se otorga.

A



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0241-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1434-2017/CC2

LO OPORTUNO
NO VALE

000451



consumo constituye un tipo infractor distinto al de un acto de discriminación, esto, en la medida que cada vez que exista un trato desigual que no se encuentre justificado de manera objetiva y razonable (es decir, un trato diferenciado injustificado), se configurará, en consecuencia, un acto discriminatorio.

3. En este punto, es preciso indicar que dicha postura guarda coherencia con nuestro ordenamiento jurídico, conforme se expondrá en los párrafos siguientes.
4. Según el artículo 2.2° de la Constitución Política del Perú (en adelante, la Constitución), toda persona tiene derecho a la igualdad ante la ley y nadie debe ser discriminado por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole¹⁹.
5. Respecto de la norma bajo comentario, el Tribunal Constitucional ha señalado lo siguiente: "(...) el artículo 2°, numeral 2), de la Constitución establece que el derecho -principio de igualdad- será vulnerado cuando el trato desigual carezca de una justificación objetiva y razonable, configurándose así un acto de discriminación (...)"²⁰.
6. De lo anterior, resulta claro que, el derecho a la igualdad -reconocido como un derecho fundamental por nuestra Constitución- será vulnerado, incurriéndose en un acto discriminatorio, cada vez que exista un trato desigual que no se encuentre justificado de manera objetiva y razonable²¹.
7. Ahora bien, en el ámbito de protección al consumidor, corresponde traer a colación el referido artículo 38° del Código, el cual establece lo siguiente:

"Artículo 38°. - Prohibición de discriminación de consumidores.

38.1 Los proveedores no pueden establecer discriminación alguna por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole, respecto de los consumidores, se encuentren estos dentro o expuestos a una relación de consumo.

¹⁹ CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ. TÍTULO I - DE LA PERSONA Y DE LA SOCIEDAD. CAPÍTULO I - DERECHOS FUNDAMENTALES DE LA PERSONA.

(...)

Artículo 2°. - Toda persona tiene derecho:

(...)

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

(...)

²⁰ Ver fundamento 9 de la Sentencia recaída en el Expediente 4029-2011-PA/TC.

²¹ *Contrario sensu*, no se configurará un acto de discriminación cuando exista un trato desigual que tenga como fundamento una causa objetiva y razonable.

7



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros



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

RESOLUCIÓN 0241-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1434-2017/CC2

LO MARCADO
NO VALE

000452



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."*

8. Como puede apreciarse, en concordancia con el mandato constitucional citado precedentemente, el Código establece expresamente una prohibición de discriminación para los proveedores, disponiendo que dichos agentes de mercado no pueden tratar de manera diferente a los solicitantes de sus productos o servicios sin que exista una causa objetiva y razonable que así lo justifique (tales como la seguridad de un establecimiento comercial o la tranquilidad de los demás clientes), pues ello implicaría un acto de discriminación en un ámbito de consumo.
9. Así pues, y en la medida que el Código no establece distinción alguna entre un trato diferenciado injustificado y un acto de discriminación, no resulta posible concluir que, según el artículo 38° de la referida norma, existen dos (2) tipos infractores diferentes.
10. Sin perjuicio de lo anterior, es importante recalcar que el razonamiento planteado en esta oportunidad no implica desconocer que existen actos de discriminación en el consumo más graves que otros, dado que es posible que se configure un trato diferenciado injustificado que implique un mayor grado de afectación a la dignidad de una persona (por ejemplo, cuando se trata diferente a un consumidor debido a su orientación sexual, raza, entre otros motivos), lo cual deberá ser meritado al momento de graduar la sanción que corresponde imponer contra el proveedor infractor.


JUAN ALEJANDRO ESPINOZA ESPINOZA

M-SPC-13/1B

21/21

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

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

E-mail: postmaster@Indecopl.gob.pe / Web: www.Indecopl.gob.pe