



FACULTAD DE DERECHO

**INFORME JURÍDICO DE EXPEDIENTE
ADMINISTRATIVO N° 005-2017/CPC INDECOPI-CAJ**



**PRESENTADO POR
JIMHY ALONSO BARRANZUELA TELLO**

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

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/>



U N I V E R S I D A D D E
SAN MARTIN DE PORRES

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

MATERIA : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

ENTIDAD PÚBLICA : INDECOPI

NÚMERO DE EXPEDIENTE : 005-2017/CPC INDECOPI-CAJ

DENUNCIANTE : CELSO ARTEAGA CHIGNE

DENUNCIADO : COMPLEJO TURÍSTICO BAÑOS DEL
INCA

BACHILLER : JIMHY ALONSO BARRANZUELA TELLO

LIMA - PERÚ

2020

I. HECHOS PRINCIPALES

1. El 17 de febrero de 2017, el señor Celso Arteaga (en adelante, el señor Arteaga) interpuso una denuncia administrativa contra el Complejo Turístico Baños del Inca (en adelante, el Complejo) ante la Comisión de Protección al Consumidor de la Oficina Regional del Indecopi -sede Cajamarca- (en adelante, la Comisión), señalando lo siguiente:
 - El 21 de enero de 2017, acudió al Complejo a fin de ingresar a sus pozos termales, sin embargo, el personal encargado de la boletería le informó que debido a su edad (74 años), debía ingresar acompañado de otra persona de su total confianza.
 - Asimismo, manifestó que dicho condicionamiento le generó un daño moral, económico y a su salud, en tanto que se le estaría obligando a adquirir una entrada adicional para usar las instalaciones del Complejo, a pesar de que se encontraba en óptimas condiciones físicas para valerse por sí mismo.
 - Ante ello, presentó un relamo ante el Servicio de Atención al Ciudadano de la Oficina Regional de INDECOPI sede Cajamarca (en adelante, el SAC), solicitando al Complejo la presentación del sustento técnico y legal del condicionamiento para el ingreso a sus instalaciones.
 - Mediante Informe Legal N° 004-2017-CTBI/UAJ/BFJD del 2 de febrero de 2017, el representante legal del Complejo responde a la solicitud del señor Arteaga, señalando que en concordancia con su autonomía institucional, determinó que cualquier persona que pase los 70 años de edad deberá ingresar a su establecimiento acompañado con una persona de su confianza, pasando adicionalmente por el área de tópico para efectuarle un control arterial.
 - Cabe precisar que, el señor Arteaga solicitó en calidad de medida cautelar innovativa, que el condicionamiento para el ingreso a las instalaciones del Complejo se efectúe únicamente para aquellas personas en las que se observe limitaciones que les impida valerse por sí mismas.
2. Mediante Resolución N° 2 del 15 de marzo de 2017, la Secretaría Técnica de la Comisión, imputó al Complejo la comisión de un trato discriminatorio o trato diferenciado injustificado, tras considerar que el proveedor condicionó el ingreso del señor Arteaga a sus instalaciones para hacer uso de las pozas termales debido a su edad, calificando dicha conducta como una presunta infracción al literal d) del numeral 1.1 del artículo 1 y al artículo 38 ° del Código.
3. Al respecto, el 3 de abril de 2017, el representante del Complejo, manifestó lo siguiente:
 - El condicionamiento para el ingreso a sus instalaciones a las personas mayores de 70 años, posee un sustento legal determinado en el Reglamento de Trabajos Específicos (en adelante, el Reglamento), aprobado mediante Resolución de Presidencia N° 012-2013.CACTBI, Área de Pozas Termales, documento que señalaba que es responsabilidad de sus trabajadores supervisar que las personas mayores de 70 años

que ingresan a las pozas termales deban hacerlo con una persona que los acompañe y de su entera confianza, pasando adicionalmente por un control arterial.

- Según la Ley N° 30490, Ley de las Personas Adultas Mayores (en adelante, la ley), es obligación del gobierno y de toda entidad que brinda servicios públicos o privados, adoptar medidas necesarias para garantizar el bienestar psicológico y físico de los adultos mayores.
 - Considerando que el 20% de las personas mayores que pasan los 60 años de edad sufren de trastornos mentales o neuronales –según lo habría señalado la Organización Mundial de la Salud- sería irresponsable que se presuma la estabilidad y bienestar de los adultos mayores únicamente con la apreciación física de ellos.
 - Finalmente, señaló que la media adoptada respondió a antecedentes suscitados en su establecimiento, siendo negligente permitir el ingreso de personas mayores de 70 años sin una constante supervisión¹.
4. Mediante Resolución N° 0056-2017/INDECOPI-CAJ del 25 de abril de 2017, la Comisión otorgó la medida cautelar solicitada, tras considerar que los requisitos para otorgamiento se habrían cumplido, ordenando al proveedor que le permita el acceso al denunciante al servicio de pozas termales sin condicionar su ingreso a que lo efectúe acompañado de otra persona.
5. Mediante Resolución Final N° 0123-2017/INDECOPI-CAJ del 17 de julio de 2017, la Comisión declaró fundada la denuncia interpuesta contra el Complejo, considerando lo siguiente:
- El condicionamiento para el ingreso del denunciante al establecimiento del proveedor quedó acreditado, sin que se haya evidenciado durante el procedimiento que dicho condicionamiento haya respondido a razones objetivas y razonables.
 - De la verificación del Reglamento, no se evidenció la presencia de algún procedimiento específico para determinar que una persona de 70 años pueda o no tener complicaciones para acceder a las pozas termales y así justificar que ingrese acompañado, concluyendo que dicho condicionamiento se realizó únicamente teniendo en consideración la edad del denunciante, con lo cual desvaloró su condición.
 - Ordeno como medida correctiva, que el Complejo le permita el ingreso al denunciante a sus instalaciones para hacer uso de los pozos termales sin condicionarlo a que ingrese acompañado de una persona de su confianza.

Asimismo, impuso como sanción al Complejo, una multa de 2 UIT, ordenando su inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

6. El 9 de agosto de 2017, el representante del Complejo interpuso recurso de apelación contra la Resolución Final N° 0123-2017/INDECOPI-CAJ, argumentando lo siguiente:

¹ Cabe precisar que, el Complejo ofreció como medio probatorio, entre otros, el documento denominado "Situación de Salud de la Población Adulta Mayor, 2012", emitido por el Instituto Nacional de Estadística e Información, INEI.

- Negó haber restringido la entrada al denunciante a sus instalaciones, toda vez que en salvaguarda de su integridad y considerando sus procedimientos internos, le solicitó que ingrese con la compañía de un familiar debido a su avanzada edad.
 - Dicha restricción no obedeció a que por la edad del denunciante no podía valerse por sí mismo, sino porque anteriormente dos adultos mayores tuvieron un accidente que les ocasiono diversas quemaduras, lo cual evidenciaba que era peligroso el acceso para las personas de edad avanzada
 - Debido a la edad del denunciante, y en salvaguarda de su integridad física fue que le solicitó que ingrese acompañado de un familiar, hecho que no debe ser considerado como un acto de discriminación.
 - Existen medidas objetivas y razonables para solicitar a las personas mayores de 70 años de edad que ingresen acompañados de un familiar a las pozas termales, más aun si se tiene presente el accidente suscitado en sus instalaciones².
7. Mediante Resolución N° 4 del 24 de agosto de 2017, la Comisión concedió el recurso de apelación presentado por el Complejo.
8. El 6 de octubre de 2017, el señor Arteaga contestó el recurso de apelación interpuesto, manifestando que la restricción en el ingreso a las pozas termales debía aplicarse a todas las personas, pues no existía una edad determinada para que ocurra algún accidente o muerte en dichas pozas, como ya había ocurrido anteriormente.
9. Mediante Resolución N° 0315-2018/SPC-INDECOPI, la Sala Especializada en Protección al Consumidor del INDECOPI (en adelante, la Sala), revocó la Resolución Final N° 0123-2017/INDECOPI-CAJ emitida por la Comisión, declarando infundada la denuncia interpuesta por el señor Arteaga, dejando sin efecto la sanción impuesta, así como su inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, en atención a lo siguiente:
- La Ley 30490, Ley de la Persona Adulta Mayor señala que las medidas que se encuentren dirigidas a las personas adultas, deben considerar el cuidado de su integridad.
 - De la revisión del Reglamento, se verificó que no existía una prohibición absoluta por parte del denunciado al ingreso a sus instalaciones a las personas mayores de 70 años, sino que exigía el cumplimiento de dos condiciones: (i) ingresen acompañados de una persona; y (ii) pasen por un control arterial; ello con la finalidad de salvaguardar la integridad física de sus usuarios.
 - El informe emitido en diciembre de 2013 por el Instituto Nacional de Estadística e Informática denominado “Perú Situación de Salud de la Población Adulta Mayor 2012”,

²

Cabe precisar que, el Complejo ofreció como medio probatorio, entre otros, el Acta de Conciliación suscrita el 11 de abril de 2017 con los dos clientes que sufrieron un accidente en sus instalaciones por un importe de S/ 115 000,00.

evidencio que dicha población se encuentra propensa a presentar diversas enfermedades o patologías, lo cual si bien fue cuestionado por la parte denunciante, no presentó algún medio probatorio que desvirtúe la validez de dicho documento.

- El Acta de Conciliación N° 002-2017 del 11 de abril de 2017, en la cual se evidencia el acuerdo arribado por el proveedor denunciado con dos de sus usuarios de 83 y 86 años, quienes sufrieron accidentes dentro de sus instalaciones, evidencio que existe un riesgo en el uso de sus pozas termales, lo cual se vuelve más riesgosa respecto a la población adulta mayor.
- La medida de seguridad del denunciado consistente en condicionar el ingreso de las personas mayores de 70 años a sus instalaciones solo si se encuentran acompañados de un tercero responsable de su integridad, evidencia una causa objetiva y razonable.
- No se acreditó un trato discriminatorio en contra del denunciante, toda vez que el condicionamiento materia de controversia obedecía a una causa de seguridad.

10. Asimismo, dejó sin efecto la medida cautelar dictada por la Comisión mediante Resolución 056-2017/INDECOPI del 25 de abril de 2017.

II. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DEL PROBLEMA JURÍDICO DEL EXPEDIENTE

II.1. IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA JURÍDICO DEL EXPEDIENTE

11. Determinar si la medida impuesta por el Complejo consistente en condicionar el ingreso de las personas mayores de 70 años a sus instalaciones solo si se encuentran acompañados de un tercero responsable de su integridad, infringió lo dispuesto en el literal d) del numeral 1.1 del artículo 1° y el numeral 1 del artículo 38° del Código de Defensa y Protección al Consumidor (en adelante, el Código).

II.2. ANALISIS DEL PROBLEMA JURIDICO DEL EXPEDIENTE

12. Al respecto, resulta pertinente señalar que nuestra Constitución Política establece en el numeral 2 del artículo 2°, que toda persona tiene derecho a la igualdad ante la ley, señalando adicionalmente, que ninguna persona debe ser discriminada por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o por alguna otra razón.
13. En relación al mandato establecido en el artículo 2° de la Constitución, en diversa jurisprudencia el Tribunal Constitucional ha señalado que la igualdad ostenta la doble condición de principio y de derecho subjetivo. En su calidad de principio, constituye el enunciado de un componente axiológico del ordenamiento constitucional, que vincula y se proyecta sobre todo el ordenamiento jurídico. Como derecho subjetivo, se constituye en un derecho fundamental que reconoce la titularidad de la persona sobre un bien constitucional: la igualdad oponible a un destinatario. Por ello, se ha señalado que la igualdad se trata del reconocimiento de un derecho a no ser discriminado por razones proscritas por la propia Constitución (origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica) o por otras que jurídicamente resulten relevantes.

14. Por su parte, el artículo 1° .1 literal d) del Código señala que los consumidores tienen derecho a recibir un trato justo y equitativo en toda transacción comercial, quedando prohibidas de forma expresa la posibilidad de ser discriminados por los mismos motivos señalados en el artículo 2° de la Constitución, así como por otros de cualquier índole³.
15. Asimismo, el artículo 38° del Código señala que los proveedores se encuentran prohibidos de establecer alguna discriminación que se encuentre referida a los consumidores de los productos y servicios que ofrecen y de efectuar alguna selección de clientela, excluir a personas o realizar otras prácticas similares, sin que exista de por medio alguna causa de seguridad del establecimiento o tranquilidad de sus clientes u otras razones objetivas y justificadas⁴.
16. Respecto a la carga de la prueba, el artículo 39° del Código, determina el tratamiento que debe efectuarse para la determinación de responsabilidad administrativa en aquellos casos en los que se infringe lo estipulado en el artículo 38° del Código, indicándose que, en ambos supuestos, es el consumidor quien debe acreditar en primer término —admitiéndose indicios y otros sucedáneos de los medios probatorios— que existió un trato desigual, sin requerirse que acredite su pertenencia a un grupo determinado. Así, una vez verificado el trato desigual, corresponderá al proveedor demostrar la existencia de una causa objetiva y justificada para que haya incurrido en dicha práctica, la misma que deberá evaluarse para desvirtuar un posible pretexto o simulación que disfrace la conducta discriminatoria.
17. En el presente caso, el señor Arteaga denunció que el 21 de enero de 2017, personal del Complejo restringió su ingreso a sus pozas termales, condicionándolo a que tenía que efectuarlo acompañado de un tercero, ello considerando que tenía 74 años de edad. Asimismo, aseveró que dicho condicionamiento no tuvo ningún sustento técnico, razonable ni legal.
18. Por su parte, el Complejo a través de su representante, sostuvo que dicho condicionamiento obedeció a una medida de seguridad que se estableció para las personas mayores de 70 años, considerando no solamente que podían sufrir algún accidente dentro los pozos termales, sino también la ocurrencia de un accidente con graves consecuencias acaecido anteriormente.

³ LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

Artículo 1°.- Derechos de los consumidores.

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

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

⁴ En este punto, resulta pertinente señalar que antes del 24 de julio de 2019, diversos órganos resolutivos del Indecopi interpretaban que del artículo 38° del Código podían desprenderse dos conductas distintas, es decir, el trato diferenciado ilícito y la discriminación, no obstante, es a partir del desarrollo efectuado en la Resolución 2025-2019/SPC-INDECOPI del 24 de julio de 2019, que el Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual, a través de la Sala Especializada en Protección al Consumidor, realizó un cambio de criterio sobre ello, considerando que aquellas conductas en donde exista un trato desigual que no se encuentre justificado de manera razonable y objetiva, deberán ser imputadas como una infracción a la prohibición de discriminación en el consumo contenida únicamente en el artículo 38° del Código.

19. Establecido ello, la Comisión en primera instancia declaró fundada la denuncia interpuesta, considerando que el condicionamiento efectuado por el proveedor desvalorizó la condición física del señor Arteaga, sustentando su medida únicamente en la edad del denunciante, lo cual a su criterio, no obedeció a causas objetivas y razonables.
20. Al respecto, la Comisión efectuó una interpretación de la Ley N° 30490- Ley de la Persona Adulta Mayor- (en adelante, la Ley de la Persona Adulta Mayor) partiendo de la premisa de que dicha norma no considera a las personas adultas mayores desvalidas, entendiendo que al realizar un trato diferente a estas personas, se estaría incurriendo en actos de discriminación.
21. Asimismo, al analizar el procedimiento para la atención al público por parte del personal del Complejo, la Comisión manifestó que no se evidenció los pasos a seguir para que su personal determine que una persona mayor de 70 años pueda tener complicaciones objetivas para el acceso a sus instalaciones, y que justifique el condicionamiento denunciado.
22. Dicho esto, es importante considerar que al presentar su recurso de apelación, si bien el representante del Complejo reiteró los argumentos esbozados en su escrito de descargos, adicionalmente presentó un nuevo medio probatorio, el cual consistía en el Acta de Conciliación N° 002-2017 del 11 de abril de 2017, la cual fue suscrita con el representante de dos personas adultas mayores de 83 y 86 años, quienes sufrieron quemaduras de segundo y tercer grado al hacer uso de las pozas termales.
23. Ahora bien, respecto al pronunciamiento emitido por la Sala, quien identificó la existencia de un riesgo latente para la población adulta al hacer uso de sus pozos termales, para señalar posteriormente que el condicionamiento denunciado si obedeció a una causa objetiva y razonable, resaltan las actuaciones probatorias de oficio que realizó el referido Colegiado.
24. Inicialmente, se advierte que la Sala manifestó que la Ley de Adulto Mayor, determina como uno de sus principios generales, que toda medida dirigida a la persona adulta mayor debe considerar el cuidado de su integridad.
25. Asimismo, señaló que el Reglamento no determinaba una prohibición absoluta para aquellas personas mayores de 70 años que pretendían ingresar a sus instalaciones, sino que aquellas personas que pretenden ingresar mayores de 70 años, lo deben realizar en compañía de otra persona, pasando adicionalmente por control arterial obligatorio.
26. Por otro lado, la Sala manifestó que el informe denominado "Perú: Situación de Salud de la Población Adulta Mayor, 2012", no solo estipulaba diversas patologías que dicha población puede padecer, sino que adicionalmente la parte denunciante no presentó medio probatorio alguno que desvirtúe la validez de dicho documento.
27. Adicionalmente, la Sala hizo referencia a los hechos que motivaron la suscripción del Acta de Conciliación N° 002-2017 del 11 de abril de 2017, evidenciándose la existencia de un riesgo al hacer uso de las pozas termales, lo cual se acrecienta en las personas adultas mayores.

28. En vista de ello, la Sala revocó la Resolución N° 056-2017/INDECOPI-CAJ, declarando infundada la denuncia presentada, considerando que no se acreditó la existencia un trato discriminatorio en contra de la parte denunciante, verificándose que el condicionamiento de que, por su edad, solo podía ingresar a los pozos termales acompañado de una persona, obedecía a una causa de seguridad.

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

29. En cuanto a mi posición respecto a las resoluciones emitidas y el problema jurídico identificado en el presente caso, se advierte que se planteó la siguiente cuestión controvertida: determinar si el condicionamiento efectuado por el Complejo para que señor Arteaga haga uso de sus instalaciones acompañado de una persona de su confianza debido a su edad (74 años de edad) resultaba o no un trato diferenciado y discriminatorio.
30. Al respecto, el señor Arteaga sostuvo que el condicionamiento efectuado por el Complejo Baños del Inca no posee ningún sustento técnico ni legal para su ejecución, lo cual evidencia que no existe una razón objetiva y razonable para ello.
31. Por su parte, el Complejo señaló, entre otros, que la restricción denunciada era una medida de seguridad tomada considerando los accidentes que ocurrieron anteriormente en sus instalaciones, por lo que sería negligente que no se realice una supervisión de aquellas personas adultas mayores.
32. Dicho esto, cabe precisar que la Comisión en primera instancia declaró fundada la denuncia interpuesta, considerando que el condicionamiento efectuado por el proveedor desvalorizó la condición física del señor Arteaga, sustentando su medida únicamente en la edad del denunciante, lo cual a su criterio, no obedeció a causas objetivas y razonables.
33. Establecido ello, se advierte que al emitir su pronunciamiento la Comisión partió de la premisa de que la Ley N° 30490, no considera a las personas adultas mayores desvalidas, siendo que adicionalmente debe procurarse que reciban un trato preferente, asimismo, señaló que la referida norma establece que este grupo de personas poseen el derecho a no ser discriminados por razones de edad y a no ser sujetos de imagen peyorativa.
34. Por su parte, si bien la Sala no contradice la interpretación realizada por la Comisión de la Ley N° 30490, se advierte que dicho Colegiado efectúa una interpretación menos restringida de dicha norma, pues hizo referencia a lo estipulado en uno de sus principios generales, el cual establece expresamente que toda medida que se encuentre dirigida a dicha población, debe procurar el cuidado de su integridad, siendo este punto, en donde radica la primera distinción en los razonamientos arribados por cada instancia administrativa que conoció el presente caso.
35. Asimismo, al analizar el procedimiento para la atención al público por parte de los colaboradores del proveedor, la Comisión estimo que el condicionamiento denunciado únicamente obedeció a la edad del denunciante, sin tomar en consideración que dicho procedimiento además de procurar que las personas mayores de 70 años entren

acompañadas a las pozas termales, establecía también que estas personas pasen por un control arterial, lo cual guardaba concordancia con las conclusiones del documento denominado “Perú: Situación de Salud de la Población Adulta Mayor, 2012” emitido por el Instituto Nacional de Estadísticas e Informática (INEI), documento que fue presentado por el proveedor denunciado en su escrito de descargos.

36. Dicho esto, es importante considerar que al presentar su recurso de apelación, si bien el representante del Complejo Baños del Inca reiteró los argumentos esbozados en su escrito de descargos, adicionalmente presento un medio probatorio nuevo, el cual consistía en el Acta de Conciliación N° 002-2017 suscrita el 11 de abril de 2017, la cual fue celebrada con el representante de dos personas adultas mayores de 83 y 86 años, quienes sufrieron quemaduras de segundo y tercer grado al hacer uso de las pozas termales.
37. Si bien la Comisión no tuvo conocimiento de la documentación señalada precedentemente (la cual si fue conocida por la Sala), de la revisión del escrito de descargos presentado por la parte denunciante, se advierte que uno de sus argumentos de defensa, se encontró referido a que el condicionamiento materia de análisis obedeció a la existencia de diversos antecedentes acaecidos en sus instalaciones, siendo ello un argumento que pudo generar que la Comisión, en atención a las atribuciones conferidas⁵, pueda solicitar la documentación pertinente que acredite la existencia de dichos antecedentes, sin embargo, ello no ocurrió.
38. Sobre ello, resulta pertinente mencionar que el numeral 1.11 del artículo IV del TUO de la Ley N° 27444⁶, Ley del Procedimiento Administrativo General, establece que el Principio de Verdad Material proscribiera el deber que posee la autoridad administrativa de verificar los hechos que motivan sus decisiones, adoptando para ello, las medias probatorias necesarias.
39. En esa línea, el destacado jurista Morón Urbina señala sobre el Principio de Verdad Material, que *las actuaciones de la Administración deben estar dirigidas a la identificación y esclarecimiento de los hechos reales producidos y a constatar la realidad, con independencia de cómo hayan sido alegadas o probadas por los administrados*⁷.

⁵ **DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI FACULTADES DE LAS COMISIONES Y OFICINAS DEL INDECOPI.**

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

a) Exigir a las personas naturales o jurídicas la exhibición de todo tipo de documentos, incluyendo 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. (...)

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

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. (...)

⁶ **TEXTO UNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL.**

Artículo IV. Principios del procedimiento administrativo

1. El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo:

(...)

1.11. Principio de verdad material.- En el procedimiento, la autoridad administrativa competente deberá verificar plenamente los hechos que sirven de motivo a sus decisiones, para lo cual deberá adoptar todas las medidas probatorias necesarias autorizadas por la ley, aun cuando no hayan sido propuestas por los administrados o hayan acordado eximirse de ellas. En el caso de procedimientos bilaterales la autoridad administrativa estará facultada a verificar por todos los medios disponibles la verdad de los hechos que le son propuestos por las partes, sin que ello signifique una sustitución del deber probatorio que corresponde a estas. Sin embargo, la autoridad administrativa estará obligada a ejercer dicha facultad cuando su pronunciamiento pudiera involucrar también el interés público.

⁷ **MORÓN URBINA, Juan Carlos, Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General, XIV Edición, Gaceta Jurídica, 2019, Lima, p. 25.**

40. Asimismo, el jurista Guzmán Napuri señala que *la administración no debe contentarse con los aportados por el administrado, sino que debe actuar, aun de oficio, para obtener otras pruebas y para averiguar los hechos pertinentes en la búsqueda de la verdad material u objetiva, ya que en materia de procedimiento administrativo la verdad material prima sobre la verdad formal. Ello conlleva un principio de especial importancia en el ámbito de la actividad probatoria que es la oficialidad de la prueba, por la cual la Administración posee la carga de la prueba de los hechos alegados o materia de controversia, a menos que considere que basta con las pruebas aportadas u ofrecidas por el administrado.*⁸
41. En ese sentido, considero que era menester de la Comisión efectuar un análisis mayor respecto a aquella justificación que fue expuesta por el proveedor con la que justificó la implementación de la medida de seguridad impuesta al denunciante, detectar ello y solicitar los medios probatorios objetivos que sustenten dicho argumento, labor que si fue desarrollada por la Sala, a partir de la presentación del acta de conciliación suscrita por el proveedor denunciado con dos usuarios que sufrieron accidentes en sus instalaciones, ampliando con ello el espectro de los medios probatorios que dicha instancia tuvo a la vista, permitiéndole con ello tener mayor certeza respecto a las razones reales sobre la conducta desarrollada por el proveedor.
42. En esa línea, se aprecia que la Sala acudió al portal de la Organización Mundial de la Salud⁹, encontrando no sólo un pronóstico poco favorable para los adultos mayores para el futuro, sino que también pudo advertir la relación existente entre la edad de las personas y el riesgo de caídas a los que estos se encuentran propensos, lo cual si tenemos en cuenta la edad del denunciante, el riesgo de lesión o muerte, en el peor de los casos, se acrecienta.
43. Adicionalmente, si bien el denunciado presentó un informe que contenía las conclusiones de la población adulta mayor al año 2012, la Sala -asumo que con la finalidad de llegar a la verdad material en el presente caso- acudió a la página web del Instituto Nacional de Estadística e Informática - INEI¹⁰, en donde no solo confirmó la validez de la información presentada por el Complejo, sino que también pudo encontrar información actualizada de dicho documento proyectada al año 2016, determinando con ello que dicha información si era real.
44. En ese sentido, estos medios probatorios reforzaron los argumentos esbozados por la Sala para arribar al pronunciamiento esbozado en la Resolución N°0315-2018/SPC-INDECOPI, pues evidenció, a través de antecedentes objetivos y contemporáneos con el hecho denunciado, que era necesario, en pos de salvaguardar la integridad de las personas adultas mayores en el futuro, establecer no sólo que deban ingresar acompañados de una persona de su confianza, sino que también pasen por un control arterial, lo cual, contrariamente a lo señalado por la Comisión, evidenció ser una causa objetiva y razonable.

⁸ GUZMÁN, C. "Tratado de la Administración Pública y del Procedimiento Administrativo". I Edición, Ediciones Caballero Bustamante S.A.C. 2011, Lima Páginas 61-62.

⁹ <https://www.who.int/ageing/about/facts/es/>.

¹⁰ <https://www.inei.gob.pe/biblioteca-virtual/boletines/ninez-y-adulto-mayor/1/>

45. Aunado a ello, opino que al emitir su pronunciamiento, la Sala efectuó una interpretación menos restrictiva de la Ley N° 30490, así como del procedimiento de atención al público por parte de los trabajadores del proveedor, determinando que era válido que en salvaguarda de la integridad de las personas adultas mayores se condicione su ingreso a las pozas termales.
46. Por último, sostengo que al actuar los medios probatorios aportados al procedimiento, no sólo efectuó una labor probatoria mayor en comparación con la realizada por la Comisión, sino que al conocer los antecedentes reales que ya habían acaecido en las instalaciones del proveedor, con personas que justamente pertenecían al mismo grupo del denunciante (personas adultas mayores), tuvo un espectro mayor para la determinación de su decisión.

IV. CONCLUSIONES

- El señor Arteaga denunció ante la Comisión la existencia de un condicionamiento para su ingreso a las pozas termales del Complejo Baños del Inca, considerando que al tener 74 años de edad, se le solicitó que debía ingresar acompañado de una persona, sin que exista un sustento técnico y legal para ello, a pesar de encontrarse en óptimas condiciones físicas para valerse por sí mismo.
- En primera instancia administrativa, la Comisión declaró fundada la denuncia interpuesta, determinando que el condicionamiento efectuado por el personal del Complejo Baños del Inca no tuvo una justificación objetiva y razonable para su ejecución, considerando que ello se efectuó únicamente teniendo en cuenta la edad del señor Arteaga, desvalorando con ello su condición de adulto mayor.
- El Complejo Baños del Inca apeló la decisión adoptada por la Comisión, negando que haya discriminado al señor Arteaga por su edad, pues el condicionamiento denunciado obedeció a razones de seguridad y cuidado de su integridad. Asimismo, señaló que el condicionamiento desplegado por su personal fue adoptado en base a la existencia de antecedentes de accidentes ocurridos precisamente en sus instalaciones.
- En segunda instancia administrativa, la Sala revocó la resolución emitida por la Comisión, declarando infundada la denuncia interpuesta, considerando que al condicionamiento efectuado por el personal del Complejo Baños del Inca, como una medida de seguridad necesaria para salvaguardar la integridad de la población adulta mayor que haga uso de las instalaciones del proveedor, por lo que consideró que no se encontraría acreditado un trato discriminatorio en contra del señor Arteaga.

V. BIBLIOGRAFIA

- Morón Urbina, Juan Carlos, XIV (2019) *Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General*, Lima: Gaceta Jurídica.
- Guzmán Napurí, Christian, I (2011) *Tratado de la Administración Pública y del Procedimiento Administrativo*, Lima: Ediciones Caballero Bustamante.

- *Envejecimiento y ciclo de vida*. Datos interesantes acerca del envejecimiento. Recuperado de <https://www.who.int/ageing/about/facts/es/>.
- Población Adulta Mayor, Situación de la Población Adulta Mayor. Recuperado de <https://www.inei.gob.pe/biblioteca-virtual/boletines/ninez-y-adulto-mayor/2/>

VI. ANEXOS

- Escrito de denuncia del 17 de febrero de 2017.
- Resolución N° 1 del 24 de febrero de 2017.
- Escrito de subsanación de denuncia del 08 de marzo de 2017.
- Resolución N° 2 del 15 de marzo de 2017.
- Escrito de Contestación de Denuncia del 03 de abril de 2017.
- Resolución N° 0056-2017/INDECOPI-CAJ del 25 de abril de 2017.
- Resolución Final N° 0123-2017/INDECOPI-CAJ del 17 de julio de 2017.
- Recurso de Apelación del 09 de agosto de 2017.
- Resolución N° 0315-2018/SPC-INDECOPI del 15 de febrero de 2018.

Indecopi
CAJAMARCA

17 FEB 2017

RECIBIDO

Folios: 13
Hora: 11:58 Firma: [Firma]

000001

EXPEDIENTE N° :

SOLICITO: INICIO DE PROCEDIMIENTO
ADMINISTRATIVO SANCIONADOR.

Reg 644

**SEÑORES INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y
DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL (INDECOPI)**

Celso Arteaga Chigne, identificado con DNI N° 26675315, de 74 años de edad, con domicilio real y procesal en el Jr. Apurímac N° 1137 de esta ciudad, me presento ante Usted a fin de interponer denuncia contra la Administración del Complejo Turístico Baños del Inca, a quienes se notificará en la Av. Atahualpa s/n del Distrito de Baños del Inca, por haber infringido la Ley 29571 – Código de Protección y Defensa del Consumidor.

I. PETITORIO:

1. Que, en vía de Procedimiento Ordinario se dé inicio al Proceso Administrativo Sancionador contra la Administración del Complejo Turístico de Baños del Inca, por haber infringido la Ley 29571-Código de Protección y defensa del Consumidor, en la modalidad de TRATO DIFERENCIADO ILICITO y se restituya los derechos del consumidor.
2. Que, se dicte MEDIDA CAUTELAR INNOVATIVA, DE OFICIO (conforme al Art. 109 del código de Protección y defensa del Consumidor), a fin de reponer derechos fundamentales del consumidor y cese el TRATO VEJATORIO CONTRA LOS MAYORES DE SETENTA AÑOS DE EDAD.

II. FUNDAMENTOS DE HECHO:

PRIMERO: Que, mediante notificación N° 00196-20177INDECOPI-CAJ, se le solicita a la Administración del Complejo Turístico de Baños del Inca, que indique cuál es EL SUSTENTO TÉCNICO Y LEGAL, para que el servicio de pozas termales sea condicionado a las personas mayores de 70 años de edad.

SEGUNDO: Con informe legal 004-2017-CTBI/UAJ/BFJD contesta lo siguiente:

- A) El reglamento de Organización y funciones de la Municipalidad de Baños del Inca, en el Artículo 75°, establece que: "El complejo Turístico Baños del Inca, es el centro de prestación de servicios turísticos, hospedaje, baños termales, hidromasajes, piscina, sauna y otros, tiene su propia estructura organizacional y se rige por normas específicas contenidas en sus documentos de gestión.
- B) El complejo Turístico de Baños del Inca es una institución autónoma tal y como lo establece la Ley de su creación, Ley 25120, modificado por la ley N° 28763.
- C) El Reglamento Interno del Complejo Turístico de Baños del Inca establece que para brindar el servicio de pozas termales éste se hará

(...) las personas que ingresen sean mayores de 18 años y quienes pasen los 70 años de edad o discapacitados deben hacerlo con una persona que los acompañe y de su entera confianza y pasará por el área de tópico para su control arterial (...) el reclamo del señor Celso Arteaga Chigne, contraviene en todos sus extremos al Reglamento interno del Complejo Turístico de Baños del Inca.

D) Y, concluye que por las consideraciones precedentes y normas acotadas, OPINA DESESTIMAR el reclamo interpuesto.

Es necesario precisar que la contestación del Asesor Legal del Complejo Turístico de Baños del Inca no cumple con lo requerido, pues, **lo que se ha solicitado, es el SUSTENTO TÉCNICO Y LEGAL** para condicionar el acceso a las pozas termales a aquellas personas mayores de 70 años; entiéndase por SUSTENTO TÉCNICO, en el que aparecen datos y elementos científicos por medio de los cuales la Administración del Complejo Turístico de Baños del Inca se respalda para condicionar el acceso a las pozas termales; puede haber también información complementaria, gráficos, estadísticas, etc. Entiéndase por SUSTENTO LEGAL, a las normas jurídicas que refuerzan y hacen legal el Reglamento Interno del Complejo Turístico de Baños del Inca, **adicionalmente debió señalar si el Reglamento Interno cumple con los requisitos de Legalidad para su vigencia**; solo se limita a señalar un artículo (no identificado) del Reglamento Interno y, las otras Normas Legales que menciona son de carácter general.

III. FUNDAMENTOS DE DERECHO:

PRIMERO: El Código de Protección y Defensa del Consumidor. LEY N° 29571, en su Artículo 38, inc. 38.3 precisa: *“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.”* Al no existir un sustento Técnico y Legal, objetivo y razonable para condicionar el acceso a las pozas termales, se configurado un trato diferenciado ilícito, tal y como lo manifiesta INDECOPI en su Publicación **“Discriminación en el Consumo y Trato Diferenciado”** *“..El trato diferenciado ilícito consiste en aquella conducta por la que un proveedor niega a un consumidor la posibilidad de adquirir un producto o de disfrutar de un servicio por cualquier motivo que no resista un análisis de proporcionalidad, razonabilidad u objetividad, que más bien esté basado en cuestiones eminentemente subjetivas, como enemistad con el cliente, **aplicación exagerada de condiciones para el ingreso a un establecimiento**, negar el ingreso a un local comercial por motivos no acreditados, entre otros.(resaltado nuestro)* En este punto es necesario precisar que Administración del Complejo Turístico de Baños del Inca, considera que, todas las personas mayores de 70 años de edad están en las mismas condiciones físicas y psicológicas, concepto que se opone a lo manifestado por la Organización Mundial de la Salud. “...

No hay una persona mayor «típica». Algunos octogenarios tienen unas facultades físicas y psíquicas que nada tienen que envidiar a las de muchos veinteañeros. Otras personas, en cambio, sufren un deterioro considerable a edades mucho más tempranas. Por ello, la respuesta de salud pública debe ser integral, a fin de atender las enormes diferencias en experiencias y necesidades de la gente mayor.² (resaltado nuestro).

En este punto es donde manifestamos que existe una **DIFERENCIACIÓN ILÍCITA**, pues, existen algunas personas menores de 70 años de edad que están en inferiores condiciones físicas en comparación con algunas personas que superan los 70 años de edad y, sin embargo, a ellos no se les condiciona el acceso a las pozas termales.

SEGUNDO: En la STC 00090-2004-PA/TC, fundamento 34, se ha enfatizado que: "Un acto administrativo dictado al amparo de una potestad discrecional legalmente establecida resulta arbitrario cuando sólo expresa la apreciación individual de quien ejerce la competencia administrativa, o cuando el órgano administrativo, al adoptar la decisión, no motiva o expresa las razones que lo han conducido a adoptar tal decisión. De modo que, como ya se ha dicho, motivar una decisión no sólo significa expresar únicamente al amparo de qué norma legal se expide el acto administrativo, sino, fundamentalmente exponer las razones de hecho y el sustento jurídico que justifican la decisión tomada.

Para determinar que el presente proceso existe un **CONDICIONAMIENTO ARBITRARIO**, el denunciante, propone un término de comparación válido (*tertium comparationis*); es decir, un término de referencia a partir del cual se determine si el tratamiento jurídico dado no resulta objetivo ni razonable.

1. PROPUESTA DE TÉRMINO DE COMPARACIÓN:

Nuestra legislación a determinado, a través de diferentes normas, algunos límites para realizar ciertas actividades, tomando en cuenta la edad de las personas y en otras normas, sin embargo, no existe límites de edad, como por ejemplo:

- La edad máxima de un conductor de autos, buses o camiones, de categoría profesional, es de 80 años en todo el país. Así lo estableció el **Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC)**, como parte de una serie de modificaciones que realizó al Reglamento Nacional del Sistema de Emisión de Licencias de Conducir, aprobado por el Decreto Supremo N° 007-2016-MTC.

1) <https://www.consumidor.gob.pe/documents/51084/126949/Discriminaci%C3%B3n+en+el+Per%C3%BA/f5b608b8-8cc6-43bb-bde8-fbe6398d0094>.

2) <http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs404/es/>

- Para ser elegido Presidente de la República no se excluye a los mayores de 70 años de edad, muestra de ello es que nuestro actual Presidente es el Sr. Pedro Pablo Kuczynski Godard de 78 años de edad, lo mismo sucede con la elección al Congreso.

¿Entonces si se permite a un ciudadano manejar buses, camiones, hasta los 80 años de edad y, se permite gobernar al país, tomando decisiones que repercutirá en toda la población, porqué se impide que un adulto mayor, en óptimas condiciones físicas y mentales, puede acceder libremente, **sin condiciones**, a las pozas termales?.

TERCERO: A todas luces, la disposición de **condicionar** el acceso a las pozas termales, teniendo como fundamento único que es una persona mayor de 70 años, no es objetiva ni razonable, pues el condicionamiento es únicamente para las personas que superen los 70 años de edad, configurándose de esta forma la diferenciación ilícita, **trato que el Tribunal Constitucional considera intolerable**, tal y como lo considera en el EXP. N.º 04993-2007-PA/TC, LIMA, en su considerando 26 manifiesta: "... *Estas precisiones deben complementarse con el adecuado discernimiento entre dos categorías jurídico-constitucionales, a saber, diferenciación y discriminación. En principio, debe precisarse que la diferenciación está constitucionalmente admitida, atendiendo a que no todo trato desigual es discriminatorio; es decir, se estará frente a una diferenciación cuando el trato desigual se funde en causas objetivas y razonables. Por el contrario, cuando esa desigualdad de trato no sea ni razonable ni proporcional, estaremos frente a una discriminación y, por tanto, frente a una desigualdad de trato constitucionalmente intolerable.*" (resaltado nuestro).

CUARTO: La medida tomada por la Administración del Complejo Turístico de Baños el Inca, carece de Razonabilidad y Proporcionalidad, pues pudo tomar otras medidas para alcanzar los objetivos que busca. *La LPAG prescribe en su artículo IV, 1.1.4. que las decisiones tomadas por la autoridad administrativa al crear obligaciones, calificar infracciones, imponer sanciones, o establecer restricciones a los administrados deben adaptarse dentro de los límites de la facultad o competencia atribuida, manteniendo la proporción debida entre los medios a emplearse y los fines públicos que a la Administración toque tutelar, a fin de que respondan a lo estrictamente necesario para la satisfacción de su cometido*³ (resaltado nuestro).

QUINTO: Queda claro que la Administración del Complejo Turístico de Baños del Inca, no ha sustentado Técnica y Legalmente y, mucho menos ha

3) <http://www.gacetaconstitucional.com.pe/gconsti/publicaciones/index.php#>

aportado algún medio probatorio en el que sustente el por qué se condiciona el ingreso a las pozas termales, he demostrado que existe un trato desigual, pues solo a las personas que pasen los 70 años se les condiciona el ingreso, corresponde a la Administración del Complejo Turístico de Baños del Inca sustentar las razones de su trato diferenciado, conforme lo indica la Resolución N° 3539-2013/SPC-INDECOPI: "... Por su parte, el artículo 39º establece las reglas probatorias. Así, en cualquiera de los dos supuestos infractores el consumidor deberá, en primer lugar, acreditar siquiera indiciariamente la existencia de un trato desigual. Sólo superada esta valla, en un segundo momento, la Administración invertirá la carga de la prueba y exigirá al proveedor que demuestre la existencia de una causa objetiva y justificada para tal trato desigual, lo cual permitirá determinar si se ha contravenido la ley mediante un trato diferenciado ilícito o, si se cuentan con mayores elementos probatorios, mediante prácticas discriminatorias" (resaltado nuestro).

SEXTO: La Ley 304090, de la Persona Adulta Mayor, en su Artículo 5. Inc. B. indica: "La no discriminación por edad y a no ser sujeto de imagen peyorativa". Norma que ha sido transgredida por la administración del complejo Turístico de Baños del Inca al otorgarme una una imagen negativa, discriminatoria y sesgada de la vejez.

IV. DAÑO OCASIONADO:

PRIMERO: El daño, predominante, es el daño MORAL, pues el trato es PEYORATIVO para mi persona, al discriminarme, únicamente por mi edad, causándome sufrimiento al verme afectado en mi dignidad, al degradarme, al considerarme como un ser incapaz de valerse por sí misma.

SEGUNDO: Daño a la SALUD, pues la principal razón por la que asisto al Complejo Turístico de Baños del Inca es por higiene y, además, como bien lo promocionan sus aguas son termo-medicinales; al condicionarme el acceso a las pozas termales están atentando contra mi Derecho Constitucional a gozar de una Salud adecuada y este se encuentra engarzado con el derecho a la vida.

TERCERO: Daño ECONÓMICO, pues al condicionarme el ingreso con una tercera persona tendría que cancelar por dos personas, atentando de esta manera contra mi economía, además de los pasajes y otros que tendría que desembolsar adicionalmente.

Además, existiría un ingreso económico indebido para el Complejo Turístico de Baños del Inca, al realizar un acto de coerción dirigida al adulto que supere los 70 años de edad, pues fuerza al usuario a un doble pago.

V. **PROPUESTA CORRECTIVA:**

Realizando un examen de necesidad, manifestamos que una disposición menos gravosa hubiese sido que: **Se condicione el acceso a las pozas termales, únicamente, a las personas en las que se observa limitaciones que le impida valerse por sí solo y, que necesiten de la ayuda de otra(s) persona(s) para ingresar a las pozas.** Dada la situación de incapacidad se extenderá el tiempo límite de permanencia en las pozas termales.

VI. **FUNDAMENTOS DE LA SOLICITUD DE MEDIDA CAUTELAR INNOVATIVA DE OFICIO:**

PRIMERO: A diferencia del Proceso Civil, en el que la medida cautelar solo procede a pedido de parte, en el presente proceso se puede dictar una **MEDIDA CAUTELAR DE OFICIO** conforme al Art. 109 del código de Protección y defensa del Consumidor. En este caso se busca el cese de la medida arbitraria que condiciona, ilícitamente, a los adultos mayores de 70 años de edad, el ingreso a las pozas termales, pese a que muchos de ellos están en óptimas condiciones físicas y psicológicas.

Con la cual se busca reponer de derecho cuya alteración es el sustento de la presente demanda.

SEGUNDO: La VEROSIMILITUD del pedido recae fundamentalmente, en que la Administración del Complejo Turístico de Baños del Inca, tiene como único fundamento para **CONDICIONAR** el ingreso a las pozas termales el de la edad del consumidor, en este caso por superar los 70 años de edad, existiendo un trato diferenciado ilícito.

TERCERO: La decisión de condicionar el ingreso al adulto que supere los 70 años de edad es contrario al ordenamiento jurídico y por ende al INTERES PÚBLICO, por atentar contra derechos fundamentales, protegidos por la Constitución, como derecho a la Dignidad, Salud a no ser discriminado por la edad. A nivel Jurisprudencial el TC en su STC N° 0090-2004-AA/TC, a partir de su fundamento 10, manifiesta que: *"el concepto jurídico indeterminado de contenido y extensión: el interés público"*, afirma que el concepto de interés público, es un concepto indeterminado, sin embargo, tiene que ver con todo aquello que beneficia a la comunidad en general. Su satisfacción constituye uno de los fines del Estado y justifica la organización administrativa. Por otro lado, señala que *"el interés público, como concepto indeterminado, se construye sobre la base de la motivación de las decisiones, como requisito sine qua non de la potestad discrecional de la Administración, quedando excluida toda posibilidad de arbitrariedad."*

VII. PAGO DE COSTAS Y COSTOS:

Solicitamos el pago de costas y costos del proceso, por el monto de TRES MIL CUARENTA Y TRES SOLES CON SESENTA CÉNTIMOS, al haberse incurrido en los siguientes gastos:

Tasa administrativa de denuncia.....S/. 36.00
 Tasa por copia del Acta de Constatación Policial.....S/. 7.60
 Pago por honorarios del abogado.....S/. 3 000.00

VIII. MEDIOS PROBATORIOS:

1. Copia del Acta de Constatación Policial, con el cual demuestro que no se me permitió el ingreso al Complejo Turístico por ser un adulto mayor de 74 años y, que no estaba acompañado, para ingresar a las pozas, por una tercera persona.
2. Copia del Informe Legal N° 004-2017-CTBI/UAJ/BFJD, dirigido a INDECOPI, con el cual demuestro que **se me condiciona** el ingreso a las pozas termales, únicamente por ser un adulto de 74 años; condición que se me impone **arbitrariamente**, pues no tiene ningún sustento, Técnico y Legal, en la cual sustente la imposición de condicionarme el acceso a las pozas termales, atentando contra mis derechos fundamentales.

IX. ANEXOS:


1. Copia simple del DNI.
2. Copia simple del acta de Constatación Policial.
3. Copia simple del Informe Legal N° 004-2017-CTBI/UAJ/BFJD.
4. Tasa del Procedimiento Administrativo.

PRIMER OTROSÍ DIGO: Que, delego las facultades generales de representación, a que se refiere el artículo 80 del Código Procesal Civil, al Abogado: FREDDY ORLANDO ARTEAGA LEAL, con Reg. N° 1987, y declaro estar instruido acerca de sus alcances.

POR LO EXPUESTO:

A Ud. pido dar al presente proceso el trámite que le corresponda conforme a ley.

Cajamarca 17 de Febrero del 2017.


 CELSO ARTEAGA CHIGNE.
 DNI 26675315


 Freddy O. Arteaga Leal
 ABOGADO
 ICAC N° 1987

POLICIA NACIONAL DEL PERU REGPOL - CAJAMARCA Fecha Imp : 25/01/2017 13:19 Hrs	COMISARIA PNP BAÑOS DEL INCA SO2.PNP RUT KARINA QUISPE BRINGAS
Nro de Orden : 8701554 Clave : AZ00P5B+	

EL SR MAYOR PNP COMISARIO DE LA SSSU DE : BAÑOS DEL INCA
 QUE SUSCRIBE , CERTIFICA
 QUE EN EL SISTEMA INFORMATICO DE DENUNCIAS POLICIALES, EXISTE UNA CUYO TENOR LITERAL ES EL
 SIGUIENTE :

Tipo	OCURENCIA	Fecha y Hora Registro	21/01/2017 19:52:12 Hrs.
Formalidad	ESCRITA	Fecha y Hora Hecho	21/01/2017 10:30:00 Hrs.
Condición de la Denuncia	[GPI] OCURENCIA DE CALLE Nro : 4		

TIPIFICACION

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

LUGAR DEL HECHO

CAJAMARCA / CAJAMARCA / LOS BAÑOS DEL INCA / OTROS COMPLEJO TURISTICO
 BAÑOS DEL INCA MZ :

SOLICITANTE

- 1) CELSO ARTEAGA CHIGNE(74), CON FECHA DE NACIMIENTO 06/04/1942 , ESTADO CIVIL : CASADO(A), CON DOCUMENTO DE IDENTIDAD DNI NRO : 26675315, DIRECCION : CAJAMARCA / CAJAMARCA / CAJAMARCA : JR. APURIMAC 1137 BARRIO LA MERCED

CONTENIDO

- ACTA DE CONSTATAción POLICIAL S/N-2017-REGPOL-CAJ/CSPNP-BI EN EL DISTRITO DE BAÑOS DEL INCA, SIENDO LAS 10:30 HORAS DEL DIA 21ENE2017, LA SUSCRITA ENCONTRÁNDOSE DE SERVICIO EN LA GUARDIA DE PREVENCION DE LA CSPNP BAÑOS DEL INCA, POR ORDEN SUPERIOR Y A SOLICITUD DE LA PERSONA DE CELSO ARTEAGA CHIGNE (74), NATURAL DE LA CIUDAD DE TRUJILLO, ESTADO CIVIL CASADO, OCUPACIÓN COMERCIANTE, IDENTIFICADO CON DNI N° 26675315, DOMICILIADO EN LA AV. APURIMAC N° 1173 Ñ CAJAMARCA, NOS CONSTITUIMOS AL COMPLEJO TURISTICO BAÑOS DEL INCA, A FIN DE CONSTATAR EL MOTIVO POR EL CUAL NO LE PERMITEN EL ACCESO A LAS POZAS TERMALES. PRESENTES EN EL LUGAR ANTES INDICADO LA SUSCRITA SE ENTREVISTÓ CON LA PERSONA DE SEGUNDO SEVERO CHUQUILIN ACUÑA (42), NATURAL DE BAÑOS DEL INCA, SOLTERO, EMPLEADO, CON DNI N° 26720857, DOMICILIADO EN LA AV. LA LIBERTAD S/N Ñ BAÑOS DEL INCA, JEFE DE SERVICIOS DEL COMPLEJO TURISTICO BAÑOS DEL INCA, QUIEN MANIFESTÓ QUE NO SE PERMITE EL INGRESO A PERSONAS MAYORES DE 65 AÑOS DE EDAD QUE SE ENCUENTREN SOLAS DE CONFORMIDAD A LOS PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS DE LAS POZAS TERMALES CON CÓDIGO N° OP-SPJ, VERSIÓN 001, FECHA 19/02/2013. LA PRESENTE OBRA COMO CONSTANCIA A SOLICITUD DE LA PARTE INTERESADA SIENDO LAS 10:50 HORAS DEL DIA 21ENE2017, SE DA POR FINALIZADA LA PRESENTE ACTA, FIRMANDO A CONTINUACIÓN EL INSTRUCTOR Y EL SOLICITANTE.- FDO.- EL INSTRUCTOR.- S2 PNP QUISPE BRINGAS RUT KARINA.- FDO.- EL SOLICITANTE CELSO ARTEAGA CHIGNE (74).

AMPLIACION 1 DE LA DENUNCIA

INSTRUCTOR : SO.2DA. PNP QUISPE BRINGAS,RUT KARINA FECHA AMPLIACION : 25/01/2017—13:10:25

LA DIRECCIÓN CORRECTA DEL RECURRENTE ES JR. APURIMAC NRO. 1137 - CAJAMARCA. ASIMISMO SE HACE MENCIÓN QUE EL SEÑOR SEGUNDO SEVERO CHUQUILIN ACUÑA JEFE DE SERVICIOS, SE NEGÓ A FIRMAR DICHA ACTA DE CONSTATAción POLICIAL S/N-2017-REGPOL-CAJ/CSPNP-BI

RESOLUCION

- OBRA COMO CONSTANCIA NRO : , FECHA : 21/01/2017 , AUTORIDAD : OTROS - , OFIC. ATENCION : ,

ASUNTO :
Fdo EL INSTRUCTOR .- Fdo EI DENUNCIANTE .- IMPRESION DIGITAL

INTERVINIENTE : SO.2DA. PNP RUT KARINA QUISPE BRINGAS
AUTENTICADOR 1 : SO2.PNP RUT KARINA QUISPE BRINGAS
AUTENTICADOR 2 : MAYOR PNP VASQUEZ IDROGO,MANUEL JESUS



[Handwritten signature]
OA - 337781
Manuel Jesús VASQUEZ IDROGO
MAYOR PNP
COMISARIO



[Handwritten signature]
CIP 31558754
RUT K. QUISPE BRINGAS
SQ - PNP



COMPLEJO TURISTICO BAÑOS DEL INCA



INFORME LEGAL N° 004-2017- CTBI / UAJ/BFJD

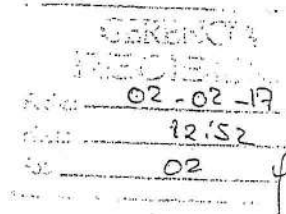
A : Ing. Danny Frank Vega Rabanal
GERENTE DEL CTBI

DE : Abog. José David Boñón Faichín
ASESOR LEGAL DEL CTBI

ASUNTO : Opinión de Legal

FECHA : Baños del Inca, 02 de Febrero de 2017

REFERENCIA : Notificación N° 00196-2017/INDECOPI-CAJ



Tengo el agrado de dirigirme a Usted, con la finalidad de saludarle e informarle que habiendo recepcionado el documento de la referencia, mediante el cual solicita emitir Opinión Legal correspondiente, es necesario precisar lo siguiente:

I. BASE LEGAL Y ANTECEDENTES.-

- ✓ Ley de Creación del Complejo Turístico de Baños del Inca, Ley 25120, modificado por la ley N° 28763.
- ✓ Resolución de Presidencia N° 012-2013-CACTBI, que aprueba el Reglamento Interno del Complejo Turístico de Baños del Inca.
- ✓ Ordenanza Municipal N° 10-2013-MDBI, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la Municipalidad de Baños del Inca.

II. ANTECEDENTES:

Que, mediante Notificación N° 00196-2017/INDECOPI-CAJ, se da a conocer el Reclamo N° 00193-2017/SAC-INDECOPI-CAJ incoado por el señor CELSO ARTEAGA CHIGNE en contra del Complejo Turístico Baños del Inca, manifestando que el día sábado 21 de enero del 2017 acudió a los establecimientos de dicho lugar, para hacer usos de los servicios de pozos termales, sin embargo el personal de boletería se habría negado a

atenderlo, informándole que por su edad, debería estar acompañado de un tercero si desea hacer uso de los servicios de pozas termales.

Que, producto de este impase el señor CELSO ARTEAGA CHIGNE, solicita se le brinde el "sustento técnico y legal" para que el servicio de pozas termales sea condicionado.

III. ANÁLISIS DEL CASO.

Cabe precisar que EL Reglamento de Organización y funciones de la Municipalidad Distrital de Baños del Inca aprobada mediante Ordenanza Municipal N° 10-2013-MDBI, en el artículo 75°, establece que: "El Complejo Turístico Baños del Inca, es el centro de prestación de servicios turísticos, hospedaje, baños termales, hidromasajes, piscina, sauna y otros, tiene su propia estructura organizacional y se rige por normas específicas contenidas en sus documentos de gestión.

Asimismo El Complejo Turístico de Baños del Inca es una institución autónoma tal y como lo establece la Ley de su Creación, Ley 25120, modificado por la ley N° 28763, que presta servicios turísticos de Duchas, Pozas Termales, Servicios de Piscinas, servicio de albergue, servicio de bungalows, entre otros, los cuales se encuentran establecidos en su Reglamento Interno.

Señalado esto, y considerando que el Reglamento Interno del Complejo Turístico de Baños del Inca establece que para brindar el servicio de pozas termales éste se hará: (...) *las personas que ingresen sean mayores de 18 años y quienes pasen los 70 años de edad o discapacitados deben hacerlo con una persona que los acompañe y de su entera confianza y pasará por el área de tópico para su control arterial. (...)*, el Reclamo del señor Celso Arteaga Chigne, contraviene en todos sus extremos al Reglamento Interno del Complejo Turístico de Baños del Inca.

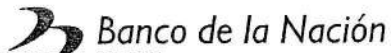
CONCLUSIÓN:

Por las consideraciones precedentes y normas acotadas **OPINO: DESESTIMAR** el Reclamo interpuesto por el señor Celso Arteaga Chigne, por contravenir al Reglamento Interno del Complejo Turístico de Baños del Inca.

Atentamente,


COMPLEJO TURÍSTICO
BAÑOS DEL INCA
Abg. José David Boñón Faichin
ABOGADO LEGAL
REG. 16 A.C. 1306

000013



BANCO DE LA NACION
SERVICIO RECAUDACION

17/02/2017

COMPROBANTE DE PAGO
INDECOPI-ARANCEL



CODIGO : 381000738
DENUNCIA PROCED. SUMARISIMO DE PROTECCION AL CONSUMIDOR
DOCUMENTO: DNI 26675315

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

0960057 0000000 264700147 9120 0761 11:32:49
750E094

CLIENTE

"Verifique su dinero antes de retirarse de la ventanilla"

07108175 -5-D  Banco de la Nación  Banco de la Nación

EXPEDIENTE N° 0005-2017/CPC-INDECOPI-CAJ

DENUNCIANTE : CELSO ARTEAGA CHIGNE
DENUNCIADO : COMPLEJO TURÍSTICO BAÑOS DEL INCA
RESOLUCIÓN N° : 01

Cajamarca, 24 de febrero de 2017

VISTO:

1. El escrito de denuncia presentado el 17 de febrero de 2017, por el señor Celso Arteaga Chigne (en adelante, señor Arteaga) contra Complejo Turístico Baños del Inca¹ (en adelante, Complejo Baños del Inca), y;

CONSIDERANDO:

2. Que, de su revisión se ha verificado que no se cumplió con los requisitos establecidos por el Texto Único de Procedimientos Administrativos del Indecopi².

SE HA RESUELTO:

3. Requerir al señor Arteaga para que en el plazo de dos (2) días hábiles, contados a partir del día siguiente de recibida la presente resolución, cumpla con lo siguiente:
 - (i) Respecto a los hechos descritos en su escrito de denuncia, no queda claro cuáles serían las conductas infractoras imputadas a Complejo Turístico Baños del Inca, así deberá precisar de manera clara y detallada si su denuncia es porque:
 - Complejo Baños del Inca, sin que exista causas objetivas y justificables, el 21 de enero de 2017 condicionó la prestación de su servicio (uso de pozas termales) al ingreso en compañía de otra persona porque tenía más de 65 años de edad, lo cual podría constituir una presunta infracción a los artículos 1.1 literal d) y 38 del Código, y/o;

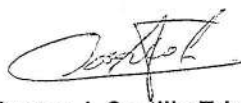
¹ RUC: 20194799862.

² **TEXTO ÚNICO DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DEL INDECOPI**

Comisión de Protección al Consumidor. La denuncia deberá consignar lo siguiente:

1. Nombre o Razón Social, RUC o DNI, de ser el caso. Domicilio real y domicilio procesal donde se deseen recibir las notificaciones (en caso de ser distinto al domicilio real), dirección de correo electrónico y teléfono del denunciante (Persona Natural, Microempresa o Asociación de Consumidores) y/o de su Representante. (Nota 7).
2. Nombre o Razón Social y domicilio del Proveedor del bien o servicio. En el caso que el denunciante ignore el domicilio actual del Proveedor, deberá adjuntar una Declaración Jurada señalando que ha agotado las gestiones destinadas a conocer el domicilio del mismo y precisando que asumirá el costo de las notificaciones que correspondan realizar por Edicto. (negrita y subrayado agregado)
3. Expresión concreta de lo pedido, los fundamentos claros y precisos de hecho que lo apoyen y, cuando le sea posible, los de derecho, especificando el bien o servicio por el cual se denuncia, haciendo expresa referencia a la fecha hecho infractor denunciado. (negrita y subrayado agregado)
4. Presentación u ofrecimiento de las pruebas que acrediten la infracción que se denuncia. (negrita y subrayado agregado)
5. Indicar las medidas correctivas que solicita y, asimismo, precisar si es que también solicita el pago de las costas y costos del procedimiento.

- Complejo Baños del Inca no cumplió con brindarle un sustento técnico y legal para condicionar su servicio (uso de las pozas termales) a personas mayores de 65 años de edad, lo cual podría constituir una presunta infracción a los artículos 2 y 19 del Código. En caso este último supuesto sea un hecho denunciado deberá presentar el documento mediante el cual solicitó el referido sustento y el documento mediante el cual le dieron respuesta.
 - (ii) El denunciante deberá precisar si los hechos antes señalados u otros no señalados los atribuye como infracciones cometidas por el denunciado, y presentar los medios probatorios correspondientes por cada uno de ellos.
4. Informarle al señor Arteaga que en caso incumpla los requerimientos se tendrá por no presentado su escrito, conforme al artículo 125, numerales 125.1 y 125.2, de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, y al numeral 4.3.3. del TUO de la Directiva 004-2010/DIR-COD-INDECOPI.



Milagros J. Castillo Trigoso
Secretaría Técnica
Comisión de la Oficina Regional
del Indecopi de Cajamarca

MCT/lpd

2017 MAR -8 AM 11: 55

EXP. N° : 0005-2017/CPC-INDECOPI-CAJ

SUMILLA: CUMPLO CON LO REQUERIDO.

FOLIO: 07 N° REG: 882

MESA DE PARTES
COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DE INDECOPI.

CELSO ARTEAGA CHIGNE, en los seguidos contra la Administración del Complejo Turístico de Baños del Inca, a Ustedes digo:

Que habiendo sido notificado con la Resolución N° 1 a fecha 06 de Marzo del 2017, en la cual se me requiere precisar las infracciones cometidas por el denunciado, y presentar los medios probatorios, por lo cual cumpla con precisar lo siguiente:

PRIMERO: CONDUCTA INFRACTORA:

Conforme al Petitorio de nuestra solicitud, se identifica de manera completa, cierta y clara lo que se pretende, pues hemos señalado: "Que, en vía de Procedimiento Ordinario se dé inicio al Proceso Administrativo Sancionador contra la Administración del Complejo Turístico de Baños del Inca, por haber infringido la Ley 29571-Código de Protección y defensa del Consumidor, en la modalidad de **TRATO DIFERENCIADO ILICITO** y se restituya los derechos del consumidor".

Este es el núcleo de nuestra pretensión, es el resumen de la cosa demandada, es la concretización de la pretensión, es la consecuencia jurídica que perseguimos al proponer nuestra pretensión; la denuncia, por lo tanto, es por **TRATO DIFERENCIADO ILICITO**.

SEGUNDO: Hemos argumentado en nuestro escrito que existe Trato diferenciado ilícito porque solo se condiciona el ingreso a las Pozas Termales a los usuarios que tienen 70 años de edad a mas, pese de que existen algunas personas menores de 70 años de edad que están en inferiores condiciones físicas en comparación con algunas personas que superan los 70 años de edad, sin embargo, a ellos no se les condiciona el acceso a las pozas termales; por lo que este condicionamiento no es objetivo ni razonable.

No existe una edad determinada para que ocurra algún accidente o muerte, en las pozas termales, como por ejemplo, lo sucedido los señores: ENRIQUE FIDEL CASTRO GUERRA, de aproximadamente de 40 años, quien murió en las pozas termales del complejo turístico de Baños del Inca, a consecuencia de un ataque cardiaco, de igual manera el ciudadano español DAVID OSORO GONZALES, de 28 años de edad, quien murió en las pozas termales, posiblemente por un ataque de epilepsia.

TERCERO: Hemos argumentado que el informe legal N° 004-2017-CTBI/UAJ/BFJD, solicitado por su Institución a la denunciada para que sustente Técnica y Legalmente las razones por las que condiciona el acceso a los adultos que superen los 70 años de edad, se puede inferir que el informe legal no cumple con lo solicitado, pues carece de sustento objetivo y razonable, **no precisa cual es el motivo por el que condiciona el acceso a las pozas termales a los adultos que tienen 70 años a mas, como puede apreciarse en el Informe Legal, indican que: "...las personas que ingresen sean mayores de 18 años y quienes pasen los 70 años de edad o**

discapacitados deben hacerlo con una persona que los acompañe y de su entera confianza y pasará por el área de tópico para su control arterial.”, limitándose solo a señalar un artículo indeterminado del reglamento interno del complejo turístico no precisando alguna otra razón. Es claro observar que el condicionamiento, de un adulto de 70 años a más, únicamente se sustenta en la edad, sin ningún sustento razonable, no existe en el informe legal algún sustento técnico como por ejemplo un informe médico especializado en adultos mayores que respalde su decisión de condicionar el ingreso a las pozas termales a los adultos que superen los 70 años de edad; contrariamente la Organización Mundial de la Salud en su artículo publicado en su página web (<http://www.who.int/es/>) menciona: **No hay una persona mayor «típica».** **Algunos octogenarios tienen unas facultades físicas y psíquicas que nada tienen que envidiar a las de muchos veinteañeros.** *Otras personas, en cambio, sufren un deterioro considerable a edades mucho más tempranas. Por ello, la respuesta de salud pública debe ser integral, a fin de atender las enormes diferencias en experiencias y necesidades de la gente mayor. (resaltado nuestro).* **Lo cual, si constituye un sustento técnico a nuestro pedido por tratarse de una fuente científica**, pues como bien lo señala la OMS, no existe una persona mayor típica, a todos no se les puede considerar que están en el mismo estado físico y mental, **un adulto mayor no es un discapacitado.**

CUARTO: Es por ello que en nuestros Fundamentos de Derecho precisamos: **PRIMERO:** El Código de Protección y Defensa del Consumidor. LEY N° 29571, en su Artículo 38, inc. 38.3 precisa: *“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.”* Al no existir un sustento Técnico y Legal, objetivo y razonable para condicionar el acceso a las pozas termales, se configurado un trato diferenciado ilícito, tal y como lo manifiesta INDECOPI en su Publicación **“Discriminación en el Consumo y Trato Diferenciado”** *..El trato diferenciado ilícito consiste en aquella conducta por la que un proveedor niega a un consumidor la posibilidad de adquirir un producto o de disfrutar de un servicio por cualquier motivo que no resista un análisis de proporcionalidad, razonabilidad u objetividad, que más bien esté basado en cuestiones eminentemente subjetivas, como enemistad con el cliente, **aplicación exagerada de condiciones para el ingreso a un establecimiento**, negar el ingreso a un local comercial por motivos no acreditados, entre otros.(resaltado nuestro).”*

Como bien lo señala su Institución, en su Publicación, el trato diferenciado ilícito consiste en una aplicación exagerada de condiciones para el ingreso a un establecimiento; en mi caso se me está condicionando el ingreso a las pozas termales, se me exige que ingrese acompañado, cuándo no necesito asistencia de ninguna otra persona.

QUINTO: MEDIOS PROBATORIOS:

Hemos presentado como medios probatorios y que obra en el expediente, lo siguiente:

1. Copia del Acta de Constatación Policial, con el cual demuestro que no se me permitió el ingreso al Complejo Turístico por ser un adulto mayor

de 74 años y, que no estaba acompañado, para ingresar a las pozas, por una tercera persona.

2. Copia del Informe Legal N° 004-2017-CTBI/UAJ/BFJD, dirigido a INDECOPI; **medio probatorio con el que demuestro que no existe** sustento técnico y legal, que contengan datos y elementos científicos que respalden el condicionamiento a los adultos que superen los 70 años de edad, y con el cual demuestro que **se me condiciona arbitrariamente** el ingreso a las pozas termales, únicamente por ser un adulto de 74 años; atentando contra mis derechos fundamentales.

Adicionalmente ofrecemos como medio probatorio:

1. Conforme al numeral 4.4.1 de la directiva 004-2010/DIR-COD-INDECOPI, ofrecemos como medio probatorio la nota descriptiva N° 404, del centro de Prensa, titulada "Envejecimiento y Salud" septiembre del 2015, de la OMS, (URL: <http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs404/es/>), el cual es un sustento científico que fundamenta nuestro pedido.

SEXTO: CONCLUSIONES:

1. La denuncia es por TRATO DIFERENCIADO ILICITO, conforme lo precisa la Ley N° 29571, en su Artículo 38, inc. 38.3.
2. El informe legal N° 004-2017-CTBI/UAJ/BFJD, constituye un medio probatorio, pues, no ha sustentado técnica y legalmente las razones por las que se condiciona el acceso a las pozas termales a los adultos que superen los 70 años de edad; al no existir un sustento objetivo y razonable es por lo tanto una medida arbitraria.
3. Nuestra solicitud tiene como sustento técnico la nota descriptiva N° 404 de la OMS.

ANEXOS:

1. Copia de nota descriptiva N° 404 del centro de Prensa, titulada "Envejecimiento y Salud", septiembre del 2015, de la OMS.

Cajamarca 08 de Marzo del 2017


CELSO ARTEAGA CHIGNE


Freddy O. Arteaga Leal
ABOGADO
ICAC N° 1987

Envejecimiento y salud

Nota

descriptiva

Nº

404

Septiembre de 2015

Datos y cifras

- Entre 2015 y 2050, el porcentaje de los habitantes del planeta mayores de 60 años casi se duplicará, pasando del 12% al 22%.
 - Para 2020, el número de personas de 60 años o más será superior al de niños menores de cinco años.
 - En 2050, el 80% de las personas mayores vivirá en países de ingresos bajos y medianos.
 - La pauta de envejecimiento de la población es mucho más rápida que en el pasado.
 - Todos los países se enfrentan a retos importantes para garantizar que sus sistemas sanitarios y sociales estén preparados para afrontar ese cambio demográfico.
-

Se vive más tiempo en todo el mundo. Actualmente, por primera vez en la historia, la mayor parte de la población tiene una esperanza de vida igual o superior a los 60 años. Para 2050, se espera que la población mundial en esa franja de edad llegue a los 2000 millones, un aumento de 900 millones con respecto a 2015.

Hoy en día, hay 125 millones de personas con 80 años o más. Para 2050, habrá un número casi igual de personas en este grupo de edad (120 millones) solamente en China, y 434 millones de personas en todo el mundo. Para 2050, un 80% de todas las personas mayores vivirá en países de ingresos bajos y medianos.

También aumenta rápidamente la pauta de envejecimiento de la población en todo el mundo. Francia dispuso de casi 150 años para adaptarse a un incremento del 10% al 20% en la proporción de población mayor de 60 años. Sin embargo, países como el Brasil, China y la India deberán hacerlo en poco más de 20 años.

Si bien ese cambio de distribución en la población de un país hacia edades más avanzadas -lo que se conoce como envejecimiento de la población- empezó en los países de ingresos altos (por ejemplo, en el Japón el 30% de la población ya tiene más de 60 años), los cambios más drásticos se ven en los países de ingresos altos y medianos. Para mediados de siglo muchos países, por ejemplo Chile, China, la República Islámica del Irán y la Federación de Rusia, tendrán una proporción de personas mayores similar a la del Japón.

La ampliación de la esperanza de vida ofrece oportunidades, no solo para las personas mayores y sus familias, sino también para las sociedades en su conjunto. En esos años de vida adicionales se pueden emprender nuevas actividades, como continuar los estudios, iniciar una nueva profesión o retomar antiguas aficiones. Además, las personas mayores contribuyen de muchos modos a sus familias y comunidades. Sin embargo, el alcance de esas oportunidades y contribuciones depende en gran medida de un factor: la salud.

Los reducidos datos científicos no permiten afirmar que las personas mayores gocen en sus últimos años de mejor salud que sus padres. Si bien las tasas de discapacidad grave se han reducido en los países de ingresos altos a lo largo de los últimos 30 años, no se ha registrado cambio alguno en la discapacidad ligera o moderada en el mismo periodo.

Si las personas mayores pueden vivir esos años adicionales de vida en buena salud y en un entorno propicio, podrán hacer lo que más valoran de forma muy similar a una persona joven. En cambio,

si esos años adicionales están dominados por el declive de la capacidad física y mental, las implicaciones para las personas mayores y para la sociedad son más negativas.

Comprender el envejecimiento

Desde un punto de vista biológico, el envejecimiento es la consecuencia de la acumulación de una gran variedad de daños moleculares y celulares a lo largo del tiempo, lo que lleva a un descenso gradual de las capacidades físicas y mentales, un aumento del riesgo de enfermedad, y finalmente a la muerte.

Ahora bien, esos cambios no son lineales ni uniformes, y su vinculación con la edad de una persona en años es más bien relativa. Si bien algunos septuagenarios disfrutaban de una excelente salud y se desenvuelven perfectamente, otros son frágiles y necesitan ayuda considerable.

Además de los cambios biológicos, el envejecimiento también está asociado con otras transiciones de la vida como la jubilación, el traslado a viviendas más apropiadas, y la muerte de amigos y pareja. En la formulación de una respuesta de salud pública al envejecimiento, es importante tener en cuenta no solo los elementos que amortiguan las pérdidas asociadas con la vejez, sino también los que pueden reforzar la recuperación, la adaptación y el crecimiento psicosocial.

Afecciones comunes asociadas con el envejecimiento

Entre las afecciones comunes de la vejez cabe citar la pérdida de audición, cataratas y errores de refracción, dolores de espalda y cuello y osteoartritis, neumopatías obstructivas crónicas, diabetes, depresión y demencia. Es más, a medida que se envejece aumenta la probabilidad de experimentar varias afecciones al mismo tiempo.

La vejez se caracteriza también por la aparición de varios estados de salud complejos que suelen presentarse solo en las últimas etapas de la vida y que no se enmarcan en categorías de morbilidad específicas. Esos estados de salud se denominan normalmente *síndromes geriátricos*. Por lo general son consecuencia de múltiples factores subyacentes que incluyen, entre otros, los siguientes: fragilidad, incontinencia urinaria, caídas, estados delirantes y úlceras por presión.

Los *síndromes geriátricos* parecen predecir mejor la muerte que la presencia o el número de enfermedades específicas. Ahora bien, a excepción de los países que han desarrollado la geriatría como disciplina médica, con frecuencia se dejan de lado en los servicios de salud de estructura tradicional y en la investigación epidemiológica.

Factores que influyen en el envejecimiento saludable

Aunque algunas de las variaciones en la salud de las personas mayores son genéticas, los entornos físicos y sociales revisten gran importancia, en particular las viviendas, vecindario y comunidades, así como sus características personales, como el sexo, la etnia o el nivel socioeconómico.

Estos factores empiezan a influir en el proceso de envejecimiento en una etapa temprana. Los entornos en los que se vive durante la niñez —o incluso en la fase embrionaria— junto con las características personales, tienen efectos a largo plazo en la forma de envejecer.

Los entornos también tienen una influencia importante en el establecimiento y mantenimiento de hábitos saludables. El mantenimiento de hábitos saludables a lo largo de la vida, en particular llevar una dieta equilibrada, realizar una actividad física periódica y abstenerse de fumar, contribuye a reducir el riesgo de padecer enfermedades no transmisibles y a mejorar las facultades físicas y mentales.

En la vejez mantener esos hábitos es también importante. El mantenimiento de la masa muscular mediante entrenamiento y una buena nutrición pueden ayudar a preservar la función cognitiva, retrasar la dependencia y revertir la fragilidad.

Los entornos propicios permiten llevar a cabo las actividades que son importantes para las personas, a pesar de la pérdida de facultades. Edificios y transporte públicos seguros y accesibles, y lugares por los que sea fácil caminar, son ejemplos de entornos propicios.

Dificultades en la respuesta al envejecimiento de la población

Diversidad en la vejez

No hay una persona mayor «típica». Algunos octogenarios tienen unas facultades físicas y psíquicas que nada tienen que envidiar a las de muchos veinteañeros. Otras personas, en cambio, sufren un deterioro considerable a edades mucho más tempranas. Por ello, la respuesta de salud pública debe ser integral, a fin de atender las enormes diferencias en experiencias y necesidades de la gente mayor.

Inequidades sanitarias

La diversidad que se aprecia en la vejez no es cuestión de azar. En gran medida se debe a los entornos físicos y sociales de las personas, puesto que ese entorno influye en sus oportunidades y sus hábitos de salud. La relación que mantenemos con nuestro entorno viene determinada por características personales, como la familia en la que nacimos, nuestro sexo y etnia, que dan lugar a inequidades de salud. La diversidad que se da en la vejez se debe en gran medida a los efectos acumulados de esas inequidades sanitarias a lo largo de la vida. Deben instaurarse políticas de salud pública que reduzcan, más que refuercen, dichas inequidades.

Estereotipos obsoletos y discriminatorios contra la tercera edad

Con frecuencia se da por supuesto que las personas mayores son frágiles o dependientes y una carga para la sociedad. La salud pública, y la sociedad en general, debe abordar estas y otras actitudes contra la tercera edad, que pueden dar lugar a discriminación y afectar a la formulación de las políticas y las oportunidades de las personas mayores de disfrutar de un envejecimiento saludable.

Un mundo que cambia con rapidez

La mundialización, los avances tecnológicos (por ejemplo, en el transporte y las comunicaciones), la urbanización, la migración y las normas cambiantes entre los sexos influyen en la vida de las personas mayores indirecta e indirectamente. Por ejemplo, aunque el número de generaciones supervivientes en una familia ha aumentado, es más probable que vivan separadas hoy en día que en el pasado. Una respuesta de salud pública debe hacer balance de las tendencias actuales y futuras y elaborar políticas en consecuencia.

Respuesta de la OMS

De conformidad con lo dispuesto en una reciente decisión de la Asamblea Mundial de la Salud (67(13)), la OMS está en proceso de elaborar una *Estrategia y plan de acción mundiales sobre el envejecimiento y la salud*, en consulta con los Estados Miembros y otros asociados. La Estrategia y plan de acción se fundamentan en los datos científicos del *Informe mundial sobre el envejecimiento y la salud* y se basan en las actividades ya iniciadas para abordar cinco ámbitos de actuación prioritarios.

1. **Compromiso con un envejecimiento saludable.** Exige una sensibilización con respecto al valor del envejecimiento saludable y un compromiso y medidas sostenibles para formular políticas de base científica que refuercen las capacidades de las personas mayores.
2. **Alineamiento de los sistemas de salud con las necesidades de las personas mayores.** Los sistemas de salud deben organizarse mejor en torno a las necesidades y las preferencias de las personas mayores, estar concebidos para reforzar la capacidad intrínseca de los ancianos e integrarse en diferentes entornos y personal de atención. Las actuaciones en ese ámbito están estrechamente relacionadas con el trabajo que se lleva a cabo en toda la Organización para fortalecer la atención sanitaria universal y los servicios de salud integrados y centrados en las personas.

3. **Establecimiento de sistemas para ofrecer atención crónica.** Para atender las necesidades de las personas mayores se necesitan sistemas de atención crónica en todos los países. Ello requiere fomentar, a veces partiendo de cero, los sistemas de gobernanza, las infraestructuras y la capacidad del personal. La labor de la OMS en atención crónica (incluidos los cuidados paliativos) se corresponde estrechamente con las iniciativas para reforzar la cobertura sanitaria universal, afrontar las enfermedades no transmisibles y establecer servicios integrados y centrados en las personas.
4. **Creación de entornos adaptados a las personas mayores.** Ello exigirá adoptar medidas para combatir la discriminación por razones de edad, permitir la autonomía y apoyar el envejecimiento saludable en todas las políticas y en todos los ámbitos de gobierno. Estas actividades aprovechan y complementan la labor que la OMS ha llevado a cabo en la última década para impulsar la adaptación a las personas mayores en ciudades y comunidades, en particular el fomento de la Red Mundial de Ciudades y Comunidades Adaptadas a las Personas Mayores y de una plataforma para compartir información de forma interactiva (un Mundo Adaptado a las Personas Mayores).
5. **Mejora de las mediciones, el seguimiento y la comprensión.** Se necesitan investigaciones más centradas, nuevos mecanismos de medición y métodos analíticos para una amplia selección de cuestiones relacionadas con el envejecimiento. Esas iniciativas se apoyan en la amplia labor que ha llevado a cabo la OMS en la mejora de la información y estadísticas sanitarias, por ejemplo a través del Estudio de la OMS sobre envejecimiento y salud de los adultos en el mundo (SAGE)

EXPEDIENTE N° 0005-2017/CPC-INDECOPI-CAJ

DENUNCIANTE : CELSO ARTEAGA CHIGNE (SEÑOR ARTEAGA)
DENUNCIADO : COMPLEJO TURÍSTICO BAÑOS DEL INCA (COMPLEJO BAÑOS DEL INCA)
MATERIA : ADMISIÓN A TRÁMITE
REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN
RESOLUCIÓN N° : 02

Cajamarca, 15 de marzo de 2017

I. HECHOS

1. Mediante escrito del 17 de febrero de 2017¹, el señor Arteaga presentó una denuncia contra Complejo Baños del Inca² por una presunta infracción al Código de Protección y Defensa del Consumidor³ (en adelante, el Código). Señaló lo siguiente:
- (i) El 21 de enero de 2017 acudió a las instalaciones del Complejo Baños del Inca para hacer uso de las pozas termales; sin embargo, personal de boletería le informó que debido a su edad (74 años) era necesario que ingrese acompañado de otra persona;
 - (ii) el condicionamiento del denunciado le generó un daño moral, económico y a su salud, porque se le está obligando a adquirir un boleto de ingreso adicional y no puede hacer uso de las aguas "termo – medicinales" que le ayudan a mejorar su salud;
 - (i) por estos hechos, presentó un reclamo ante el área del Servicio de Atención al Ciudadano de la Oficina Regional del Indecopi de Cajamarca, mediante el cual solicitó el sustento técnico y legal para condicionar su ingreso a las pozas termales, y;
 - (ii) no cumplieron con brindarle una respuesta técnica y legal a su reclamo, toda vez que, el Informe 004-2017-CTBI/UAJ/BFJD del 2 de febrero de 2017, que presentó como respuesta al reclamo, carecía de un sustento objetivo y razonable.
2. El señor Arteaga solicitó se ordene al denunciado como medida correctiva lo siguiente: "se condicione el acceso a las pozas termales, únicamente, a las personas en las que se observa limitaciones que le impida valerse por sí solo y, que necesiten ayuda de otra(s) persona(s) para ingresar a las pozas. Dada la situación de incapacidad se extenderá el tiempo límite de permanencia en las pozas termales", y se ordene el pago de costas y costos, por un monto de S/ 3043.70⁴.

¹ Subsanado mediante escrito del 8 de marzo de 2017.

² RUC: 20194799862.

³ LEY 29571, 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.

⁴ Correspondiente a los siguientes conceptos:

- S/ 36.00 por la tasa administrativa de denuncia

3. Asimismo, solicitó en calidad de medida cautelar innovativa, que de oficio se ordene el cese del trato vejatorio contra las personas mayores de setenta (70) años de edad [se entiende, se abstengan de condicionar el ingreso a las pozas termales a personas mayores de setenta (70) años de edad].
4. Posteriormente, el 8 de marzo de 2017, en atención a un requerimiento de admisibilidad, el señor Arteaga precisó que su denuncia estaba dirigida a cuestionar el presunto "trato diferenciado ilícito" que habría recibido por parte de Complejo Baños del Inca.

Sobre la medida cautelar solicitada

5. El artículo 10 de la Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi⁵, faculta a las Comisiones del Indecopi a dictar, de ser necesario, medidas cautelares dirigidas a evitar que un daño se torne irreparable, siempre que exista verosimilitud del carácter ilegal de dicho daño. Esto último, además, en concordancia con el artículo 21 de la Ley de Organización y Funciones de Indecopi⁶.
6. Por su parte, el artículo 109 del Código establece que, en cualquier etapa del procedimiento, de oficio o a pedido de parte, el órgano resolutorio puede, dentro del ámbito de su correspondiente competencia, dictar una o varias medidas cautelares destinadas a asegurar el cumplimiento de la decisión definitiva. El órgano resolutorio puede, de considerarlo pertinente, ordenar una medida cautelar distinta a la solicitada por la parte interesada⁷.

-
- S/ 7.60 por la tasa por copia del Acta de Constatación Policial, y;
 - S/ 3000.00 por el pago de honorarios de su abogado.

- 5 **Decreto Legislativo 807**, publicado en el diario oficial "El Peruano" el 18 de abril de 1996.
Artículo 10.- Las Comisiones y Oficinas podrán dictar, de ser necesario, medidas cautelares dirigidas a evitar que un daño se torne en irreparable, siempre que exista verosimilitud del carácter ilegal de dicho daño. Para el dictado de dicha medida será de aplicación, en lo pertinente, lo previsto en el Procedimiento Único de la Comisión de Protección al Consumidor y de la Comisión de Represión de la Competencia Desleal, sin perjuicio de lo que dispongan las normas especiales de cada Comisión u Oficina
- 6 **Decreto Legislativo 1033**, publicado en el diario oficial "El Peruano" el 25 de junio de 2008.
Artículo 21.- Régimen de las Comisiones (...)
b) Resuelven en primera instancia administrativa los procesos de su competencia, la adopción de medidas cautelares y correctivas, la imposición de las sanciones correspondientes y la determinación de costas y costos; (...).
- 7 **LEY 29571, Artículo 109.- Medidas cautelares.** Artículo modificado por el Artículo 1 del Decreto Legislativo N° 1308, publicado el 30 diciembre 2016, cuyo texto es el siguiente:

En cualquier etapa del procedimiento, de oficio o a pedido de parte, el órgano resolutorio puede, dentro del ámbito de su correspondiente competencia, dictar una o varias de las siguientes medidas cautelares destinadas a asegurar el cumplimiento de la decisión definitiva:

- a. La cesación de los actos materia de denuncia.
- b. El comiso, el depósito o la inmovilización de los productos, etiquetas, envases y de cualquier otro bien que sea materia de denuncia.
- c. La adopción de las medidas necesarias para que las autoridades aduaneras impidan el ingreso al país de los productos materia de denuncia.
- d. El cierre temporal del establecimiento del denunciado.
- e. Cualquier otra medida necesaria y adecuada a fin de salvaguardar la eficacia de la decisión final de la autoridad competente, considerando para tales efectos el peligro que podría conllevar la continuación de la conducta denunciada o la prolongación de sus efectos.

El órgano resolutorio puede, de considerarlo pertinente, ordenar una medida cautelar distinta a la solicitada por la parte interesada. En caso de existir peligro actual o inminente si es que no se adoptan las medidas cautelares correspondientes, el secretario técnico puede imponerlas, con cargo a dar cuenta inmediatamente a la comisión. La comisión ratifica o levanta la

7. El señor Arteaga, en su escrito de denuncia solicitó se dicte una medida cautelar innovativa de ofició, con la finalidad que el denunciado cese el trato vejatorio contra las personas mayores de setenta (70) años y les permitan el ingreso a las pozas termales, sin ningún condicionamiento. En tal sentido, se informará a la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Cajamarca, sobre la medida cautelar solicitada, para que puedan determinar su procedencia.

II. DE LA ADMISIÓN A TRÁMITE DE LA DENUNCIA

8. La Secretaría Técnica de la Comisión, en ejercicio de sus facultades, considera que se brinda un trato discriminatorio o trato diferenciado injustificado, cuando el proveedor denunciado el 21 de enero de 2017, condiciona el ingreso del señor Arteaga a sus instalaciones, para hacer uso de las pozas termales debido a su edad. Por consiguiente, corresponde calificar este hecho como una presunta infracción al literal d) del numeral 1.1 del artículo 1 y al artículo 38 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

III. REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN

9. A efectos de tener mayores elementos que sirvan para la resolución definitiva del presente caso, la Secretaría Técnica en ejercicio de las facultades que la ley le confiere⁸, considerará requerir a Complejo Baños del Inca que cumpla con lo siguiente:
- (i) Informar si ha implementado un protocolo y/o procedimiento de atención para todas aquellas personas que desean hacer uso de sus instalaciones y/o servicios, en caso se afirmativa la respuesta, deberá presentar la documentación que acredite sus afirmaciones;
 - (ii) informar si ha implementado un protocolo y/o procedimiento de atención para aquellas personas mayores de setenta (70) años de edad, en caso se afirmativa la respuesta, deberá presentar la documentación que acredite sus afirmaciones, y;

medida cautelar impuesta. El Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos en materia de protección al consumidor goza también de la facultad de ordenar medidas cautelares.”

- ⁸ **DECRETO LEGISLATIVO 807, 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 807, Artículo 24.- El Secretario Técnico se encargará de la tramitación del procedimiento. Para ello, cuenta con las siguientes facultades:

- (...)
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.
(...)


(iii) presentar copia de su Reglamento Interno.

10. Dicho requerimiento deberá ser absuelto en el plazo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la resolución.

III. DECISIÓN DE LA SECRETARÍA TÉCNICA

PRIMERO: admitir a trámite la denuncia del 17 de febrero de 2017 presentada por el señor Celso Arteaga Chigne contra Complejo Turístico de Baños del Inca, por presunta infracción al literal d) del numeral 1.1 del artículo 1 y 38 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado el 21 de enero de 2017 habría brindado un trato discriminatorio o diferenciado injustificado, al condicionar su ingreso a sus instalaciones para hacer uso de los pozos termales, debido a su edad.

SEGUNDO: tener por presentados los medios probatorios adjuntos al escrito del 17 de febrero y 8 de marzo de 2016, conformados por:

- 
- (i) Copia de la Denuncia Policial presentada el 21 de enero de 2017.
 - (ii) Copia del Informe Legal N° 004-2017-CTBI/UAJ/BFJD del 2 de febrero de 2017.
 - (iii) Copia de documento denominado "Envejecimiento y Salud".

TERCERO: requerir al denunciado, para que cumpla con:

- (i) Presentar documentos que acrediten su inscripción en los Registros Públicos;
- (ii) presentar las facultades de representación o a su elección, una declaración jurada de su representante legal en el presente procedimiento;
- (iii) señalar Número de Registro Único de Contribuyentes (RUC)⁹, y;
- (iv) **fijar domicilio procesal para el procedimiento dentro de la competencia de la Comisión**, de conformidad con el literal 1 del artículo 442 del Código Procesal Civil, el numeral 34.3 del artículo 34 del Decreto Legislativo 1033 Ley de Organización y Funciones del Indecopi¹⁰ y la Directiva 005-2010/DIR-COD-Indecopi Reglas sobre la Competencia Desconcentrada en las Comisiones Adscritas

⁹ **DECRETO LEGISLATIVO 943, Artículo 4.- DE LA EXIGENCIA DEL NÚMERO DE RUC**

Todas las Entidades de la Administración Pública, principalmente las mencionadas en el Apéndice del presente Decreto Legislativo, y los sujetos del Sector Privado detallados en el citado Apéndice solicitarán el número de RUC en los procedimientos, actos u operaciones que la Sunat señale. Dicho número deberá ser consignado en los registros o bases de datos de las mencionadas Entidades y sujetos, así como en los documentos que se presenten para iniciar los indicados procedimientos, actos u operaciones.

La veracidad del número informado se comprobará requiriendo la exhibición del documento que acredite la inscripción en el RUC o mediante la consulta por los medios que la Sunat habilite para tal efecto.

La Sunat mediante Resolución de Superintendencia podrá ampliar la relación de los sujetos o Entidades mencionados en el referido Apéndice.


¹⁰ **DECRETO LEGISLATIVO 1033, Artículo 34.- Desconcentración de competencias.- (...)**

34.3 En los procedimientos que se tramiten ante las Comisiones de las Oficinas Regionales, las partes o los terceros interesados deberán señalar, al momento de su apersonamiento, domicilio procesal dentro de la respectiva circunscripción de competencia territorial de la Oficina Regional; competencia ésta que será determinada por el Consejo Directivo mediante directiva.

a las Oficinas Regionales y Demás Sedes del Indecopi¹¹, bajo apercibimiento que en caso de incumplimiento serán notificados en sus domicilios en la ciudad de Cajamarca.

CUARTO: correr traslado de la denuncia a Complejo Turístico de Baños del Inca, para que, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 26 de la Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, presente sus descargos en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contados desde la notificación, vencido el cual, el Secretario Técnico declarará en rebeldía al denunciado que no lo hubiera presentado. Debe precisarse que de conformidad con lo establecido por el artículo 223.1 de la Ley 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 merituadas como ciertas.

QUINTO: requerir al denunciado, para que en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles, contados a partir del día siguiente de recibida la presente Resolución, cumplan con lo siguiente, bajo apercibimiento de ley¹²:

- 
- (i) Informar si ha implementado un protocolo y/o procedimiento de atención para todas aquellas personas que desean hacer uso de sus instalaciones y/o servicios, en caso se afirmativa la respuesta, deberá presentar la documentación que acredite sus afirmaciones;
 - (ii) informar si ha implementado un protocolo y/o procedimiento de atención para aquellas personas mayores de setenta (70) años de edad, en caso se afirmativa la respuesta, deberá presentar la documentación que acredite sus afirmaciones, y;
 - (iii) presentar copia de su Reglamento Interno.

SEXTO: informar a las partes que el artículo 110 del Código de protección y Defensa del Consumidor¹³ faculta a la Comisión a calificar las infracciones de la referida norma como leves, graves o muy graves e imponer

¹¹ **DIRECTIVA 005-2010/DIR-COD-INDECOPI**, En el que se determina la competencia de la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Cajamarca
Aprobada mediante la Resolución de la Presidencia del Consejo Directivo del Indecopi 178-2010-INDECOPI/COD.

¹² **DECRETO LEGISLATIVO 807, Artículo 5.-** 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.

¹³ **LEY 29571, Artículo 110.-** El Indecopi puede sancionar las infracciones administrativas a que se refiere el artículo 108° 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 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.

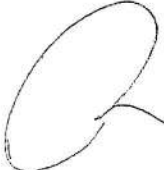
sanciones que van desde una amonestación hasta una multa por un máximo de 300 Unidades Impositivas Tributarias, sin perjuicio de las medidas correctivas que puedan ordenarse de acuerdo a lo estipulado en el artículo 42 de la misma norma¹⁴.

SÉTIMO: informar a las partes que conforme a lo establecido en el artículo 39 de Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, 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. Si la ordenara de oficio el Indecopi, será de cargo de la parte vencida. 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 de Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi¹⁵, hasta antes de la emisión de la Resolución Final tienen la posibilidad

La cuantía de las multas por las infracciones previstas en el Decreto Legislativo núm. 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, se rige por lo establecido en dicha norma, salvo disposición distinta del presente Código.

Las sanciones administrativas son impuestas sin perjuicio de las medidas correctivas que ordene el Indecopi y de la responsabilidad civil o penal que pueda corresponder.

 14 **DECRETO SUPREMO N° 006-2009/PCM, TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL SISTEMA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR. Artículo 42.-** Sin perjuicio de las sanciones administrativas a que hubiera lugar, la Comisión de Protección al Consumidor, actuando de oficio o a pedido de parte, deberá imponer a los proveedores que incurran en alguna de las infracciones tipificadas en la presente Ley, una o más de las siguientes medidas correctivas:

- a) Decomiso o destrucción de mercadería, envases, envolturas y/o etiquetas;
- b) Solicitar a la autoridad municipal correspondiente la clausura temporal del establecimiento o negocio hasta por un máximo de 60 (sesenta) días calendario;
- c) Publicación de avisos rectificatorios o informativos en la forma que determine la Comisión, tomando en consideración los medios que resulten idóneos para revertir los efectos que el acto objeto de sanción hubiera ocasionado;
- d) Reposición y reparación de productos;
- e) Devolución de la contraprestación pagada por el consumidor;
- f) Que el proveedor cumpla lo ofrecido en una relación de consumo, siempre que dicho ofrecimiento conste por escrito en forma expresa;
- g) La devolución o extorno, por el proveedor, de las sumas de dinero pagadas por el consumidor cuando el producto entregado o servicio prestado no corresponda a lo que haya sido expresamente acordado por las partes;
- h) Que las entidades depositarias cumplan con efectuar el traslado y el pago de las cuentas por CTS del trabajador, conforme a lo establecido en la Ley de Compensación por Tiempo de Servicios;
- i) 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;
- j) Que el proveedor pague las coberturas ofrecidas en los seguros contratados por los consumidores, quedando sujeto el pago al cumplimiento de las condiciones establecidas en la correspondiente póliza de seguros;
- k) Cualquier otra medida correctiva que la Comisión considere pertinente ordenar y que tenga por finalidad revertir los efectos que la conducta infractora hubiera ocasionado o evitar que ésta se produzca nuevamente en el futuro.

Los bienes o montos que sean objeto de medidas correctivas serán 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, que por algún motivo se encuentren en posesión del Indecopi y deban ser entregados a los consumidores beneficiados, serán puestos a disposición de éstos. En el caso de bienes o montos que no hayan sido reclamados al cabo de un año, será de aplicación lo dispuesto en el Artículo 45 de este Decreto Legislativo.


- 15 **DECRETO LEGISLATIVO N° 807, 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

de solicitar se les cite a una audiencia de conciliación. En este sentido corresponde informar a las partes que, en caso deleguen a favor de 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.


Richard A. Saldaña Vásquez
Secretario Técnico (e)
Comisión de la Oficina Regional
del Indecopi de Cajamarca

RSV/lpd

caso, la Comisión podrá continuar de oficio el procedimiento, si del análisis de los hechos denunciados considera que podría estarse afectando intereses de terceros.

 Indecopi
RECIBIDO

000033¹

2017 APR -3 PM 3:45

FOLIO: 24 N° REG: 1251

MESA DE PARTES
ORI CAJAMARCA

Expediente N° 0005 -2017/CPC -INDECOPI - CAJ

Secretario Técnico: Richard A. Saldaña Vasquez

Escrito N° : 01.

Sumilla Descargo y cumplo con
Adjuntar lo Solicitado.

SECRETARÍA TÉCNICA DE LA COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE
CAJAMARCA

JOSE DAVID BOÑON FAICHIN, identificado con Documento Nacional de Identidad N° 44928642, con ICAC N° 1305, en mi calidad de Asesor Legal del Complejo Turístico de Baños del Inca con RUC N° 20194799862 , en la denuncia seguida por el Sr. Celso Arteaga Chigne; conforme a ley y dentro del plazo establecido, ante su despacho expongo:

Que, con fecha 15 de Marzo del año en curso, la Secretaría Técnica de la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Cajamarca hace llegar la denuncia interpuesta por el Sr. Celso Arteaga Chigne, por los hechos acontecidos el día 21 de enero de 2017 con referencia a la restricción de ingreso que el personal del CTBI tuvo con el denunciante, teniendo como sustento la edad cronológica del accionante y esto basado en la normatividad interna de la entidad.

De lo anterior se cumple con manifestar que la entidad tiene como sustento legal al condicionamiento de las personas mayores de 70 años, el Reglamento de los Procedimientos de Trabajos Específicos aprobado mediante Resolución de Presidencia N° 012 - 2013 - CACTBI,

área de Pozas Termales, que en su folio 050 con código OP – SPT en su Considerando N° 08 taxativamente menciona: ***"supervisar que las personas que ingresen sean mayores de 18 años y quienes pasen de los 70 años de edad o discapacitados deben hacerlo con una persona que los acompañe y de su entera confianza"***.

Según el Plan Nacional para personas adultas mayores 2013 – 2017 elaborado por el MIMP, se tiene por persona adulta mayor a aquellas personas que cronológicamente han pasado los 60 años, de igual manera lo manifiesta el art. 2° de la Ley de las Personas Adultas Mayores Ley N° 30490, ley que tiene como principios la seguridad física, económica y social del adulto mayor; por lo que es una obligación de los gobiernos nacionales, regionales, municipales y de toda entidad que brinda servicios públicos o privados, el tomar las medidas necesarias para garantizar la integridad y el bienestar psicológico como físico de los adultos mayores.

De otro lado, la OMS manifiesta que las afecciones más comunes que son asociadas a los adultos mayores y por ende al envejecimiento es la pérdida de audición, cataratas, pérdida en la vista, errores de refracción, osteoporosis, neumopatías obstructivas crónicas, diabetes, depresión y demencia así como el sufrimiento de síndromes geriátricos; acotando a los problemas fisiológicos y casi siempre apresiables se tiene a los problemas mentales o neurales, que según la fuente citada líneas arriba, tenemos que un 20 % de las personas que pasan los 60 años de edad sufren trastornos mentales o neurales, por lo que sería irresponsable por parte de la entidad aún teniendo la responsabilidad de cuidado, presumir la estabilidad y el bienestar de los adultos mayores sólo por la apresación física del individuo.

Para tener un criterio más claro de lo que involucra los problemas físicos que sufren los adultos mayores, se tomarán los datos recogidos en las conferencias del XLIV "Congreso Anual del Capítulo Chileno del Colegio Americano de Cirujanos" en el marco de la geriatría, manifiesta que las personas de tercera edad o adultos mayores tienden a sufrir cambios corporales, donde

los problemas oseos son los más relevantes, disminuye de igual manera el agua corporal de un 61 a 53 %.

La OMS en su boletín del 14 de Junio del 2004 establece que la mortalidad total por problemas cardiovasculares de 2 a 3 veces mayor a los 65 años que a los 55 y aumenta de 4 a 5 veces a partir de los 75 años.

Según el INEI, en el caso del Perú "las enfermedades isquémicas del corazón y las enfermedades cerebrovasculares se constituyen como segunda y tercera causa en el adulto mayor respectivamente". Dentro de los principales factores de riesgo que se presentan en el estudio citado, destacan el colesterol, triglicéridos altos, hipertención arterial, enfermedades del corazón y diabetes.

Esta medida de seguridad responde a diversos antecedentes acaecidos en las instalaciones del CTBI, específicamente en las pozas termales, ello también responde al riesgo que involucra someterse a altas temperaturas e instalaciones accidentadas que si bien cuentan con medidas de seguridad e instalaciones para evitar accidentes, es necesario hacer incapie en que los servicios que se brindan son dirigidos a todo tipo de personas y no es un establecimiento que cuenten con ambientes acondicionados directamente para adultos mayores, que por sus condiciones físicas, psicológicas y problemas de salud que normalmente padecen requieren, por lo que constituiría una negligencia por parte de la entidad el permitir el ingreso de estas personas sin tener una supervisión constante.

Concluyo la presente manifestando que el Complejo Turístico de Baños del Inca procede en mérito de la Resolución de Presidencia N° 012-2013-CACTBI, Reglamento de los Procedimientos de Trabajos Específicos.


Sustentando los fundamentos requeridos, se cumple también con adjuntar la documentación

perú - ministerio de salud/dirección general de epidemiología.
"análisis de la situación de salud del Perú", 2010 pag 51

solicitada como.

- a. Partidad de Registro N° 11051365.
- b. Anotación de inscripción con Título N° 2005 – 00012580.
- c. Resolución de Presidencia N° 002 – 2016 que designa al Dr. Jose David Boñon Faichin como Asesor Legal del CTBI.
- d. Copia de habilidad del Asesor legal del CTBI.
- e. Resolución de Presidencia N° 012 – 2013 – CACTBI "Reglamento de los Procedimientos de Trabajps Especificos"
- f. Copia de Documentación del INEI, de Situación de Salud de la Población Adulta Mayor.

Cajamarca, 03 de Abril de 2017.

 COMPLEJO TURÍSTICO
BAÑOS DEL INCA
Abg. José David Boñon Faichin
ASESOR LEGAL
Reg. ICAC 1305

000037



SUNARP

SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE LOS REGISTROS PUBLICOS

ZONA REGISTRAL N° II SEDE CHICLAYO
OFICINA REGISTRAL CAJAMARCA
N° Partida: 11051365

INSCRIPCIÓN DE REGISTRO DE PREDIOS
JR WIRACOCHA ÁREA Ha. 3.2084 ZONA SUB LOTE N° 01
LOS BAÑOS DEL INCA

REGISTRO DE PREDIOS

RUBRO : PARTIDA DE INDEPENDIZACION
G00001

RUBRO: ANTECEDENTE DOMINIAL
A00001

Se ha independizado de la Partida Electrónica N° 02005012 del Registro de Predios

RUBRO: DESCRIPCIÓN DE INMUEBLE
B00001

SUB LOTE 1.- Con los siguientes linderos y medidas perimétricas:

Por el frente (SUR): Entrando, colinda con el Colegio Andrés Avellino Cáceres y el Jr. Wiracocha; con el Colegio Andrés Avellino Cáceres con tres tramos no lineales, empieza con una distancia de 51.80 ml (Tramo G-B), luego gira hacia el sur con una distancia de 61.80 ml (tramo B-A) haciendo un ángulo de 270 grados con el tramo C-B, a continuación gira hacia el este con una distancia de 33.00 ml (Tramo A-P) haciendo con el tramo B-A un ángulo interno de 73 grados. Con el Jr. Wiracocha con tres tramos no alineados, el primero tramo (denominado P-O) gira ligeramente hacia el noreste con una distancia de 4.30 ml, el segundo tramo (ingreso principal y denominado O-N) GIRA hacia el este con una longitud de 6.0 ml y el tercer tramo (denominado N-M) con una longitud de 22.80 ml tiene el mismo alineamiento del tramo A-P, los seis tramos suman 179.80 ml.

Por el costado derecho (ESTE): Entrando, colinda con el Canal Remonta I, con el I.N.I.A. y con el Sub Lote N° 02, con el Canal Remonta I con una longitud de 14.60 ml (tramo M-L); con I.N.I.A. en tres tramos no rectos el primer tramo (denominado L-K) con una longitud de 75.00 ml; el segundo tramo (denominado K-J) con una longitud de 13.30 ml, el tercer tramo (denominado J-P6) con una longitud de 86.60 ml. Con el Sub Lote N° 02 con dos, el primer tramo (denominado P6-P5) gira al oeste con una longitud de 50.38 y el segundo tramo (denominado P5-P4) gira hacia el norte con una longitud de 82.14 ml, los seis tramos hacen una longitud total de 322.02 ml.

Por el costado izquierdo (OESTE): Entrando colinda con la propiedad del Complejo Turístico de Baños del Inca, en tramos no rectos, haciendo una longitud total de 175.00 ml (tramo C-D) agregando que el indicado tramo con el tramo C-B del lado sur hacen un ángulo interno de 90 grados.

Por el fondo (NORTE): Entrando, colinda con el Jr. Atahualpa, en tramos no rectos, haciendo una longitud total de 120.11 ml (tramo D-P4), agregando que el indicado tramo con el tramo C-D del lado oeste hacen un ángulo interno de 103 grados.

El área del Sub Lote N° 01 es de treinta y dos mil ochenta y cuatro metros cuadrados (32,084.00 m2). El perímetro del Sub Lote N°01 es de 796.93 ml.

RUBRO: TÍTULOS DE DOMINIO
C00001

Krystal Jakeline Morecho Pintado
CERTIFICADORA
Zona Registral N° II Sede Chiclayo

Pág. Solicitadas : Todas IMPRECIOSAMENTE

000031



SUNARP
SUPERINTENDENCIA NACIONAL
DE LOS REGISTROS PÚBLICOS

ZONA REGISTRAL N° II SEDE CHICLAYO
OFICINA REGISTRAL CAJAMARCA
N° Partida: 11051365

INSCRIPCIÓN DE REGISTRO DE PREDIOS
JR WIRACOCHA ÁREA Ha. 3.2084 ZONA SUB LOTE N° 01
LOS BAÑOS DEL INCA

A favor del **COMPLEJO TURÍSTICO "BAÑOS DEL INCA"**, en virtud de la Ley N° 28363 de fecha 21/10/2004 publicada en el Diario Oficial El Peruano con fecha 22/10/2004.

RUBRO: GRAVÁMENES Y CARGAS
D00001
NINGUNO

RUBRO: CANCELACIONES
E00001
NINGUNO

RUBRO: REGISTRO PERSONAL
F00001
NINGUNO

El título fue presentado el 08/07/2005 a las 04:27:36 PM horas, bajo el N° 2005-00012580 del Tomo Diario 0252. Derechos S/ 264.00 con Recibo(s) Numero(s) 00004217-02 00005243-02.- Se deja constancia que el 31 de agosto y el 01 y 02 de setiembre ha existido averías en el sistema informático no pudiéndose procesar títulos.- Prorrogado por Res. N° 1553-2005-ZR II-GR.- CAJAMARCA, 20 de Setiembre de 2005. juv

Tito Augusto Torres Sánchez
Registrador Público

Krystal Jakeline Morocho Pintado
CERTIFICADORA
Zona Registral N° II Sede Chiclayo

Copia Certificada
Sin Inscripciones al Dorsal
No hay Títulos Suspendidos y/o Pendientes de Inscripción
A Horas: 8:00 AM

Pág. Solicitadas : Todas IMPRESION:15/07/2014 14:47:00



SUNARP

SUPERINTENDENCIA NACIONAL
DE LOS REGISTROS PUBLICOS

000039

ANOTACION DE INSCRIPCION

ZONA REGISTRAL N° II SEDE CHICLAYO
OFICINA REGISTRAL CAJAMARCA

TITULO N° : 2005-00012580
Fecha de Presentación : 08/07/2005

Se deja constancia que se ha registrado lo siguiente :

ACTO	PARTIDA N°	ASIENTO
INDEPENDIZACION	11051366	G0000
INDEPENDIZACION	11051365	G0000
ANOTACIONES MARGINALES (PROPIEDAD)	02005012	B0002
SUBDIVISION (PROPIEDAD)	02005012	B0001

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

Partida N° 02005012
Partida N° 11051365
Partida N° 11051366

COMPLEJO TURISTICO BAÑOS DEL INCA
DIRECCION REGIONAL DE PRODUCCION DE CAJAMARCA

Derechos S/264.00 con Recibo(s) Numero(s) 00004217-02 00005243-02.
CAJAMARCA, 20 de Setiembre de 2005

[Signature]
~~TITO AUGUSTO TORRES BANCHEZ~~
REGISTRADOR PUBLICO
Zona Registral II Sede Chiclayo

Complejo Turístico Baños del Inca
OF B 00
Fecha: 11. Setiembre 2005
Reg 603 n° Fo 103 01
Hora: 08:59 a.m.



COMPLEJO TURÍSTICO
Baños Del Inca

RESOLUCIÓN DE PRESIDENCIA N°002-2016-CACTBI

Los Baños del Inca 20 de enero del 2016.

EL PRESIDENTE DEL COMITÉ DE ADMINISTRACION DEL COMPLEJO TURÍSTICO
BAÑOS DEL INCA.

VISTO:

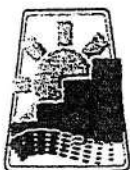
EL Memorándum N° 031-2016-CTBI/G, de fecha 15 de Enero del 2015; La Carta N° 039_2016/CTBI/G de fecha 19 de Enero del 2014.

CONSIDERANDO:

PRIMERO: De conformidad con el Artículo 7° de la Ley N° 27785 "Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la Republica", se establece que "el control interno previo y simultaneo, compete exclusivamente a las autoridades, funcionarios y servidores públicos de las Entidades como responsabilidad propia de las funciones que le son inherentes, sobre la base de las normas que rigen las actividades de la organización y los procedimientos establecidos en sus planes, reglamentos manuales y disposiciones institucionales, los que contienen las políticas y métodos de autorización, registro, verificación, evaluación, seguridad y protección, concordado con la Ley de creación del Complejo Turístico Baños del Inca, Ley N° 25120, modificada por la Ley N° 28763 y de conformidad con su Reglamento, se tienen que el control de esta institución es ejercido por el Comité de Administración del Complejo Turístico Baños del Inca; En ese contexto, si el control de la Entidad es ejercida por el comité de Administración del Complejo Turístico de Baños del Inca, resultan válidas las decisiones que sean tomadas en sesiones Ordinarias o Extraordinarias con fines de un mejor desempeño para la Administración Publica.

SEGUNDO: Que, así mismo en concordancia con el Artículo 75° del Código Procesal Civil, establece que "**Se requiere el otorgamiento de Facultades Especiales** para realizar todos los actos de disposición de derechos sustantivos y para demandar reconvenir, contestar demandas y reconveniones, desistirse del proceso y de la pretensión, allanarse a la pretensión, conciliar, transigir, Apelar, a arbitraje las pretensiones controvertidas en el proceso..." (Lo subrayado y resaltado es nuestro)

TERCERO: Que, de lo expresado en el Artículo 75° del Código Procesal Civil, para actuar en representación del representante Legal del Complejo Turístico Baños del Inca y evitar ser declarado rebelde, y de conformidad con el artículo 73° numeral 1) de la ley N° 29497, pudiendo causar presunción legal relativa sobre la verdad de los hechos en la demanda por parte del Juez, tal como lo establece el artículo 461° del Código procesal civil, por lo



que es necesario guardar cautela por parte de la Asesor Legal del CTBI, al momento del Conciliación, si fuese el caso;

CUARTO: Con, Memorándum N° 031-2016-CACTB, de fecha 15 de Enero del 2016; El Secretario del Comité de Administración del Complejo Turístico Baños del Inca Sr. José R. Chávez Cabrera, comunica al Gerente del CTBI, que se acordó por unanimidad se autorice a Gerencia realice la Resolución Autoritativa designando como Asesor Legal del Complejo Turístico Baños del Inca al abogado JOSE DAVID BOÑON FAICHIN con todas las prerrogativas del caso.

De lo anteriormente expuesto y;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: ASIGNAR, La Jefatura de la Unidad de Asesoría Jurídica del Complejo Turístico Baños del Inca, al Abog. **JOSÉ DAVID BOÑON FAICHIN** a fin de que nos represente ante diversas instancias como Asesor legal del Complejo Turístico Baños del Inca con retroactividad al 31 de diciembre del 2015.

ARTÍCULO SEGUNDO: DELEGAR, todas las facultades al Abog. **JOSÉ DAVID BOÑON FAICHIN**, en calidad de Jefe de la Unidad de Asesoría Jurídica del CTBI; a fin de que nos represente ante diversas instancias como Asesor Legal del CTBI; tales como: disposición de derechos sustantivos para demandar, reconvenir, contestar Demandas y reconvencciones, desistirse del proceso y de la pretensión, allanarse a la pretensión, conciliar, transigir, Apelar, a arbitraje las pretensiones controvertidas en el proceso...”, a fin de que represente al Presidente del Comité de Administración del Complejo Turístico Baños del Inca, Ing. Teodoro Palomino Ríos en todos los procesos en los cuales el Complejo Turístico Baños del Inca, se vea inmerso tanto como Demandante así como demandado o como tercero civilmente responsable.

ARTÍCULO TERCERO.- DÉJESE, sin efecto todo acto administrativo que se oponga a la presente Resolución.

ARTÍCULO CUARTO.- NOTIFICAR, con la presente Resolución a la persona delegada para su estricto cumplimiento.

REGISTRE, COMUNÍQUESE, CÚMPLASE Y ARCHÍVESE

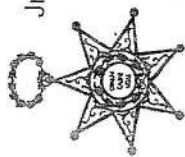
C.C.
CACTBI
GERENCIA
ASESORIA LEGAL



Complejo Turístico Baños del Inca
Comité de Administración

Ing. Teodoro Palomino Ríos
PRESIDENTE

Ilustre Colegio de Abogados de Cajamarca



Jr. Del Comercio N° 684 - Cajamarca - Cajamarca - Cajamarca
 Telf.: (076) 507 139 Cel.: 976-972362 RPM: #0089661
 e-mail: colegioabogadoscajamarca1@gmail.com

Señor (es)

BOÑÓN FAICHIN, JOSE DAVID

Dirección

Reg. 1305

Fecha Emisión 16/03/2017

D.N.I. 44428642

BOLETA DE VENTA

R.U.C. 20228843441

001-N° 0038990

0038990

CANT.	DESCRIPCIÓN	P. UNITARIO	IMPORTE
3	<p>CUOTA(S)</p> <p>DESDE: ENERO de 2017</p> <p>HASTA: MARZO de 2017</p> <p>HABIL: hasta MAYO de 2017</p>	10.00	30.00
SON: TREINTA, CON 00/100 NUEVOS SOLES		TOTAL S/.	30.00

Corporación Multiformas S.A.C.
 R.U.C. 20507096009 Telf.: 354 8249
 Serie 001 Del 0035051 al 0039050
 N° Autoriz. 2908718163 EL 14/07/2016



ADQUIRENTE O USUARIO

000042



RESOLUCION DE PRESIDENCIA N° 012- 2013-CACTBI

Los Baños del Inca, 28 de Febrero del 2013.

EL PRESIDENTE DEL COMITÉ DE ADMINISTRACIÓN DEL COMPLEJO TURÍSTICO BAÑOS DEL INCA.

VISTO:

Carta N° 032-2013/CACTBI; OFICIO N° 012-2013-CTBI/G; Procedimiento Servicios de Duchas; Procedimiento de Pozas Termales; Procedimiento de Piscina; Procedimiento Servicio Albergue; Procedimiento Servicio Sauna; Procedimiento de Hidromasajes; Procedimiento de Bungalows; Procedimiento Masajes; Procedimiento para el Uso de Oxiclin; Procedimiento de lavado de ropa; OP-RS Relevo de Servicio; Procedimientos de Portería;

CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que, de conformidad con el artículo 7° de la ley N° 27785 "ley orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República", se establece que " el control interno previo y simultaneo compete exclusivamente a las autoridades, funcionarios y servidores públicos de las Entidades como responsabilidad propia de las funciones que le son inherentes, sobre la base de las normas que rigen las actividades de la organización y los procedimientos establecidos en sus planes, reglamentos, manuales y disposiciones institucionales, los que contienen las políticas y métodos de autorización, registro, verificación, evaluación seguridad y protección, siendo para el presente caso, el comité de administración del Complejo Turístico Baños del Inca, quien ejerce dicho control ;

SEGUNDO: Que; en consideración del Reglamento de Organización y Funciones de la Municipalidad Distrital de Baños del Inca, aprobado por Ordenanza N° 003/2007; en el capítulo IX- De los Órganos Desconcentrados- en el Artículo 66°, señala que: "El Complejo Turístico de Baños del Inca está bajo la Administración de la Municipalidad de los Baños del Inca, mediante disposición de la Ley N° 28763, publicada el 21/06/2006; su objeto, misión, financiamiento, estructura de organización, funciones, competencias y atribuciones se rigen según lo dispuesto por la Ordenanza correspondiente;

TERCERO: Que; de acuerdo a la Ley N° 26922 Ley Marco de Descentralización, en su artículo 2, literal b), define a la Desconcentración como "La Distribución de las competencias y funciones de las Entidades Públicas hacia los órganos bajo su dependencia;

CUARTO: Que, en atención a la Ley de Creación del Complejo Turístico Baños del Inca, Ley N° 25120, modificada por Ley N° 28763 y de conformidad con su artículo 10, establece que la Administración del Complejo Turístico Baños del Inca es de la Municipalidad Distrital de Baños del Inca, a través de un Comité de Administración, por lo que resultan válidos los acuerdos aprobados en sesiones





COMPLEJO TURÍSTICO
Baños del Inca

ordinarias o extraordinarias con fines de velar por el buen funcionamiento del Complejo y la calidad de sus servicios;

QUINTO: Que, las áreas consideradas para la presente reglamentación de los procedimientos de trabajos específicos, se encuentran inmersos dentro de la estructura Organizativa del Complejo Turístico de Baños del Inca, de los instrumentos de Gestión, aprobados por unanimidad por los integrantes del Consejo de la Municipalidad Distrital del Baños del Inca, mediante Acuerdo de Consejo N°284-2012-MDBI, de fecha 27/12/2012;

SEXTO: Que, mediante Oficio N° 012-2013-CTBI/G, de fecha 27 de febrero del 2013; Gerencia del CTBI, implementó los Procedimientos de Trabajos Específicos, de las siguientes áreas del CTBI: Servicio de Duchas, Pozas Termales, Servicio de Piscinas, Servicio de Albergue, Servicio de Bungalows, Servicio de Sauna, Servicio de Hidromasajes, Servicio de Masajes, Servicio de Lavado de Ropa, Servicio de Portería, Para el uso de Oxiclín, Para el relevo de Servicio; con la finalidad de que sean reglamentados;

SETIMO: Que, en sesión ordinaria de fecha 27 de febrero del 2013, el Comité de Administración del CTBI, en atención al oficio N° 012-2013-CTBI/G, de fecha 27 de febrero del 2013, emitido por el Lic. Adm. Jorge Chuquipoma Díaz, en calidad de Gerente del CTBI; aprobaron por unanimidad, Los Procedimientos de Trabajos de las siguientes áreas:

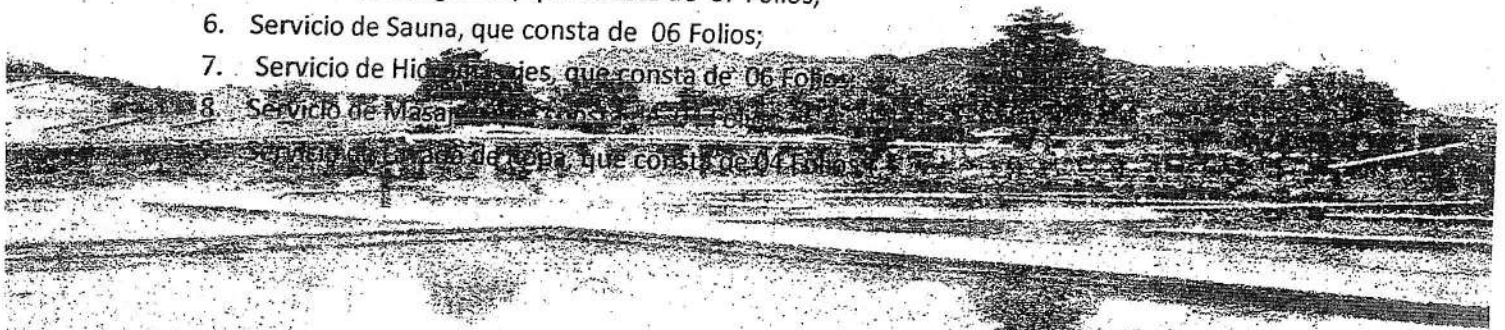
Servicio de Duchas, Pozas Termales, Servicio de Piscinas, Servicio de Albergue, Servicio de Bungalows, Servicio de Sauna, Servicio de Hidromasajes, Servicio de Masajes, Servicio de Lavado de Ropa, Servicio de Portería, Para el uso de Oxiclín, Para el relevo de Servicio;

De lo anteriormente expuesto y en mérito a las atribuciones conferidas, expresas en los instrumentos de Gestión del CTBI:

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR, el Reglamento de los Procedimientos de Trabajos Específicos, para su inmediata implementación; para el buen funcionamiento y la calidad de los servicios del Complejo Turístico de Baños del Inca, de las siguientes áreas:

1. Servicio de Duchas, que consta de 05 Folios ;
2. Pozas Termales, que consta de 06 Folios;
3. Servicio de Piscinas, que consta de 05 Folios;
4. Servicio de Albergue, que consta de 07 Folios;
5. Servicio de Bungalows, que consta de 07 Folios;
6. Servicio de Sauna, que consta de 06 Folios;
7. Servicio de Hidromasajes, que consta de 06 Folios;
8. Servicio de Masajes, que consta de 07 Folios;
9. Servicio de Lavado de Ropa, que consta de 04 Folios;





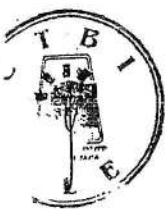
- COMPLEJO TURISTICO
Baños del Inca
10. Servicio de Portería, que consta 03 Folios;
 11. Para el uso de Oxiclín, que consta de 04 Folios;
 12. Para el relevo de Servicio, que consta de 03 Folios;

ARTÍCULO SEGUNDO.- DAR Estricto CUMPLIMIENTO, de las funciones, descritas en el Reglamento de los Procedimientos de Trabajos Específicos, por las áreas descritas en el artículo anterior; de acuerdo al Reglamento de los Procedimientos de Trabajos Específicos, aprobado por la presente Resolución, bajo responsabilidad.

ARTÍCULO TERCERO.- NOTIFICAR, la presente Resolución, con el Reglamento de los Procedimientos de Trabajos Específicos a las Áreas correspondientes.

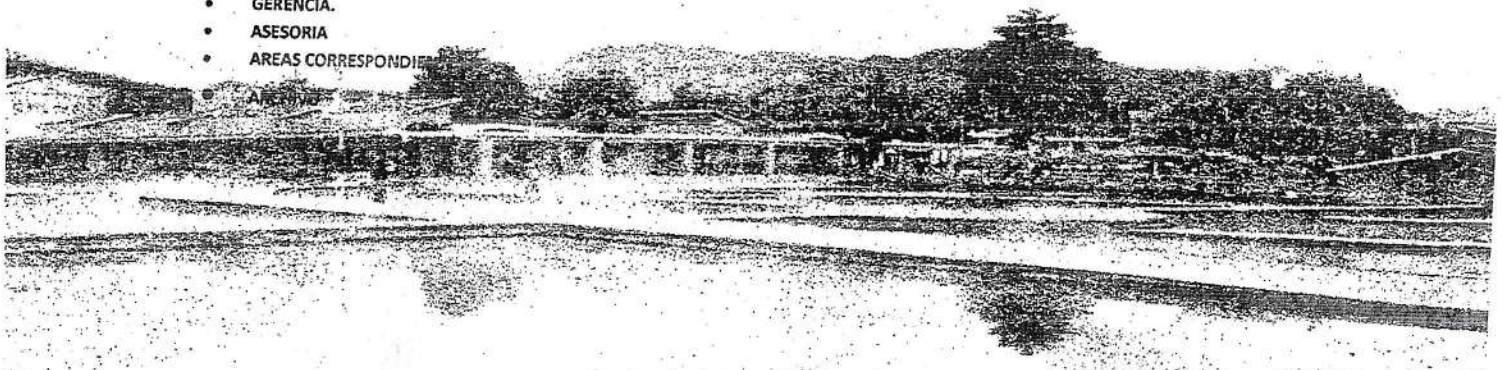
REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE, CÚMPLASE Y ARCHÍVESE

Complejo Turístico Baños del Inca
Comisión Administradora
.....
Ing. JESÚS LUCCA DÍAZ
Presidente



c.c

- CACTBI
- GERENCIA.
- ASESORIA
- AREAS CORRESPONDIENTES
- ARCHIVO





PROCEDIMIENTO

SERVICIOS DE POZOS TERMALES

050

Código: OP - SPT

Versión: 001

Fecha: /19/02/2013

000047

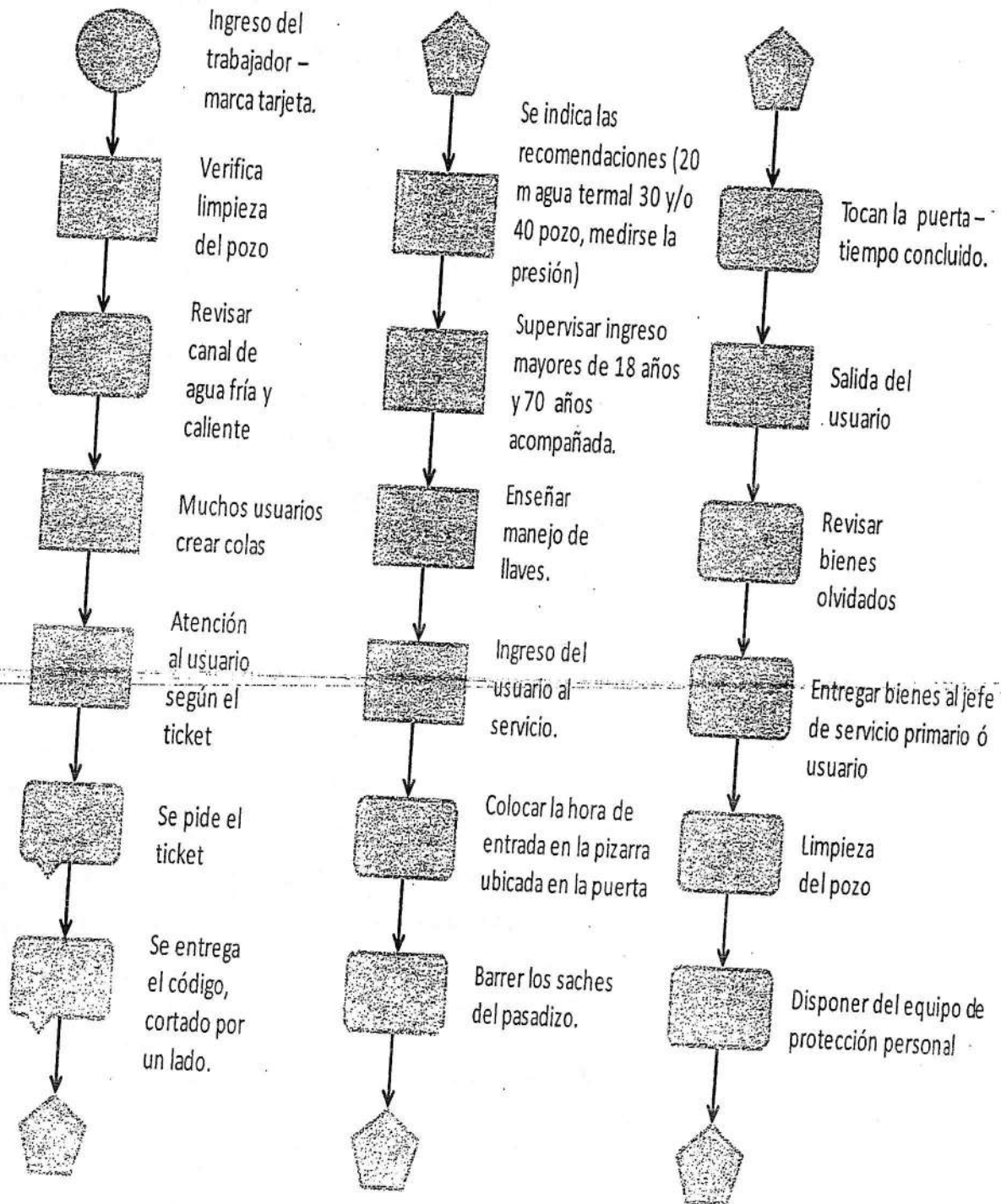
SERVICIO DE

POZOS

- Luego cuando existe varios usuarios ordenarlos en cola por número de turno y llamarlos para el ingreso.
- Seguido la atención al usuario según orden de llegada, se solicita el ticket cortado y se entrega el código cortado, para luego romper estos y desecharlos, asimismo se verifica en el ticket que el nombre del pozo coincida con el del lugar, debido a que existen varios y de lo contrario se ubica al usuario.
- Prontamente se indica las recomendaciones respectivas, tiempo mínimo en agua termal de 25 minutos – pozo 30m y/o 40m en pabellón familiar, el trabajador deberá recomendar al usuario medirse la presión arterial, tener cuidado con resbalarse debido a que la losa se encuentra mojada, que la llave pequeña es de agua fría y la grande de agua caliente, salir del agua si se siente mal y que se cuenta con un personal de tóxico para que lo revise completamente gratis, esperar un tiempo fuera del agua antes de salir.
- En seguida supervisar que las personas que ingresen sean mayores de 18 años y quienes pasen de los 70 años de edad o discapacitados deben hacerlo con una persona que los acompañe y de su entera confianza y pasará por el área de tóxico para su control arterial. Los trabajadores del servicio de pozos no permitirán el ingreso a parejas menores de edad, para lo cual solicitarán el DNI y al encontrar esta situación se les explicara y se les brindara los pozos por separados.
- Inmediatamente enseñar el manejo de las llaves de agua fría y termal.
- Seguidamente el cliente hace uso del servicio por un lapso de 30 minutos y 40 minutos en los pozos familiares.
- Luego se escribe la hora de entrada en la pizarra pegada a todas las puertas, para supervisar que no pase del tiempo establecido.
- Posteriormente se barre los saches de champú que caen al suelo y se corren al pasadizo mientras el usuario se...



000050





PROCEDIMIENTO

SERVICIOS DE POZOS TERMALES

051

Código: OP - SPT

Versión: 001

Fecha: /19/02/2013

000048

utilizando el pozo. Es responsabilidad del encargado de cada pabellón la limpieza de los canales, pasadizos y jardinería del frontis de su pabellón.

- Más tarde el personal de servicio toca la puerta, en señal que el tiempo ha concluido, de lo contrario se abre la puerta para prevenir accidentes.
- Por lo tanto sale el usuario y se le recomienda que regrese debido a que estas aguas son medicinales.

Revisar bienes olvidados de los usuarios y entregar estos al jefe de servicio primario o cliente.

- En seguida la limpieza del pozo en un lapso de 3 a 5 minutos.
- Al momento el personal de pozo debe colocarse su equipo de protección (guantes y botas). Preparar la solución en el balde (detergente disuelto en agua) con el cual se procede a limpiar.

• El siguiente paso es aplicar la solución previamente preparada, esparciéndola con el balde en toda la superficie, luego se procede a restregar con la escobilla, eliminando completamente todos los residuos que pueden estar presentes.

- Por lo tanto el enjuague final se hace con agua limpia de modo que el agua arrastre totalmente la solución preparada.
- Después de este enjuague se debe hacer la revisión total para verificar que ha sido eliminado todo el desecho. En caso de necesitar limpiar nuevamente el pozo, se debe repetir el proceso con la solución preparada hasta que quede completamente limpio. La periodicidad en la limpieza de los pozos es diaria y se realiza al cambio de turno de cada usuario.
- En el tiempo libre se realiza la limpieza de las ventanas y puertas.
- Posteriormente la supervisión del jefe de servicio primario, el cual se encargara de revisar la limpieza del ambiente, dar



PROCEDIMIENTO

SERVICIOS DE POZOS TERMALES

052

Código: OP - SPT

Versión: 001

Fecha: /19/02/2013

00004

solución a desperfectos, atender las quejas, etc.

- A las 8:00 p.m., después de limpiar el pozo se llena estos solo con agua caliente hasta el siguiente día al turno de las 5:00 am.
- Posteriormente la desinfección total se hace de manera mensual con la solución preparada diariamente, agregándole el desinfectante oxiclean, utilizando los equipos de protección personal adecuados, según cronograma y previa coordinación con el jefe de mantenimiento.
- El personal se dirige a los vestidores ubicado en el pabellón Raimondi en el cual existe una pizarra, para colocar ocurrencias.
- Otras funciones que se le asigne, así como las recomendaciones para la mejora continuidad del proceso.
- Por consiguiente el ingreso del relevo, revisa la conformidad, firman y llena el cuaderno de ocurrencias¹ – relevos² (colocando cuales se encuentran ocupados y cuales serrados); finalmente el trabajador se retira.

5.2 De las responsabilidades del desempeño y seguimiento de la limpieza de los servicios primarios.

Jefe del servicio primario.

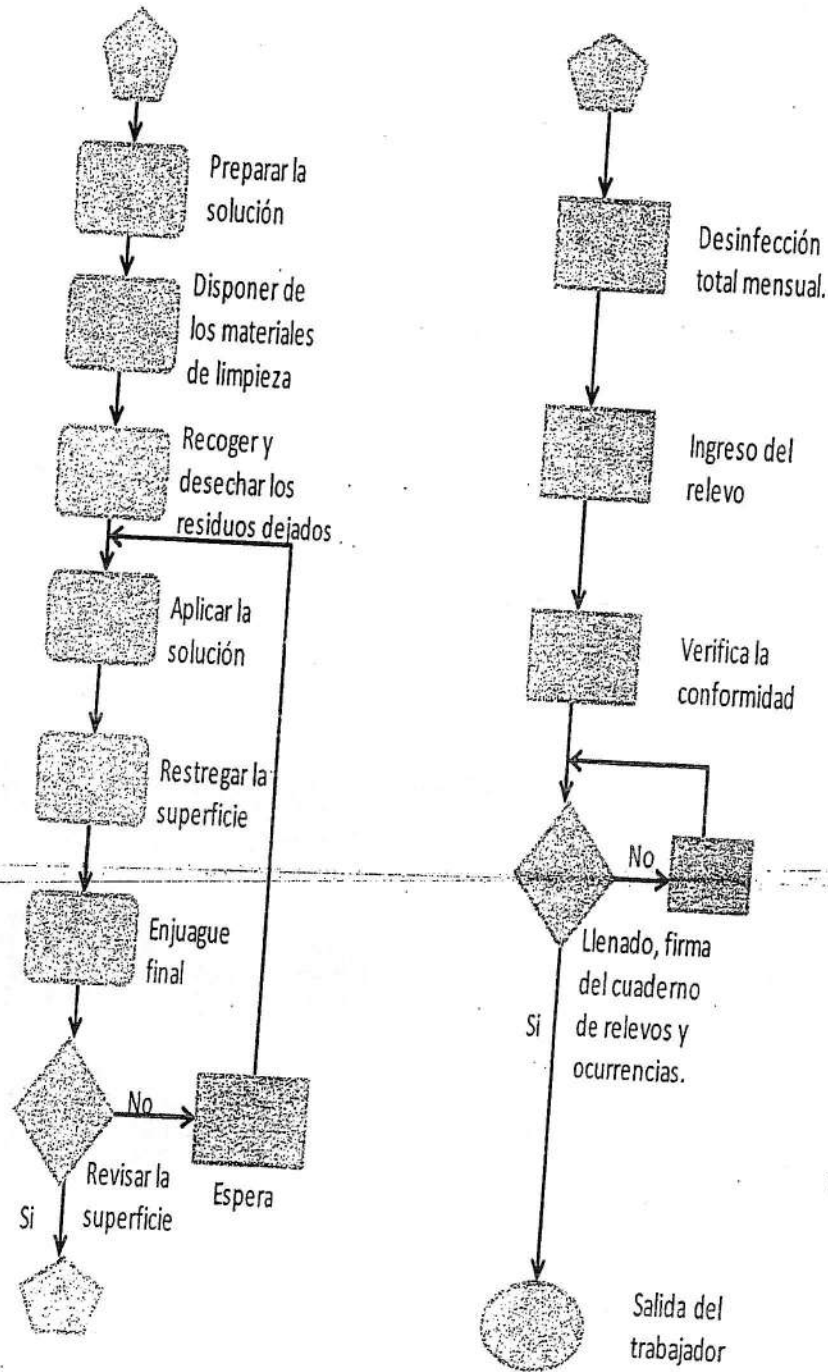
Responsable de supervisar la labor del personal de servicio a su cargo, verificar la conformidad del trabajo diario de los mismos, la limpieza de los pozos y lograr que no falte material de limpieza, revisar que los implementos de trabajo y uniforme se encuentre en buen estado de lo contrario entregar nuevos y que todos los servicios estén abiertos; así como también de tomar las medidas correctivas correspondientes.

6. REGISTROS:

- Cuaderno de ocurrencias y relevos¹.

Perú:
Situación de Salud
de la Población
Adulta Mayor,
2012

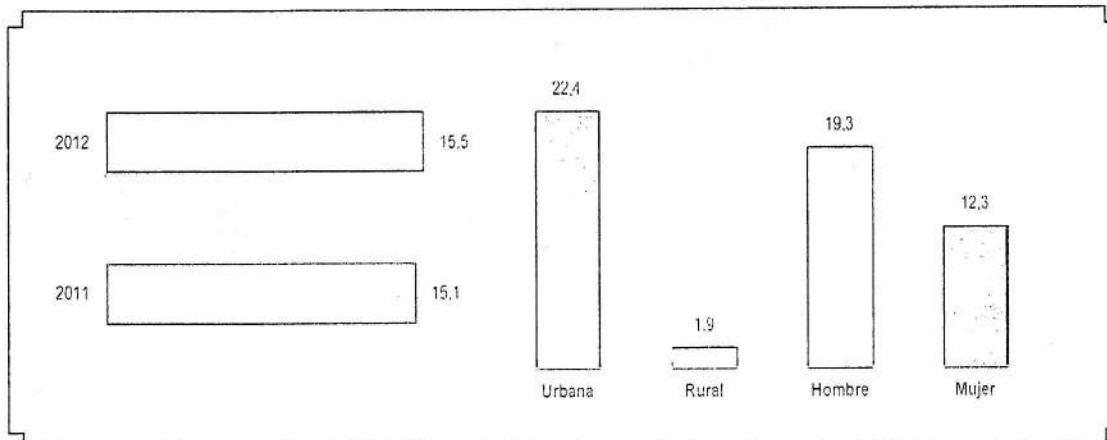
Lima, diciembre 2013



4. Población con jubilación o pensión

El 15,5% de la población adulta mayor eran jubilados o pensionistas; en relación con el año 2011, aumentó 0,4 punto porcentual. En el área urbana fue el 22,4% y en el área rural el 1,9%. La mayor proporción de adultos mayores con una pensión fueron los hombres (19,3%) que las mujeres (12,3%).

PERÚ: POBLACIÓN ADULTA MAYOR JUBILADA O PENSIONISTA, POR ÁREA DE RESIDENCIA Y SEXO, 2011 Y 2012
(Porcentaje)



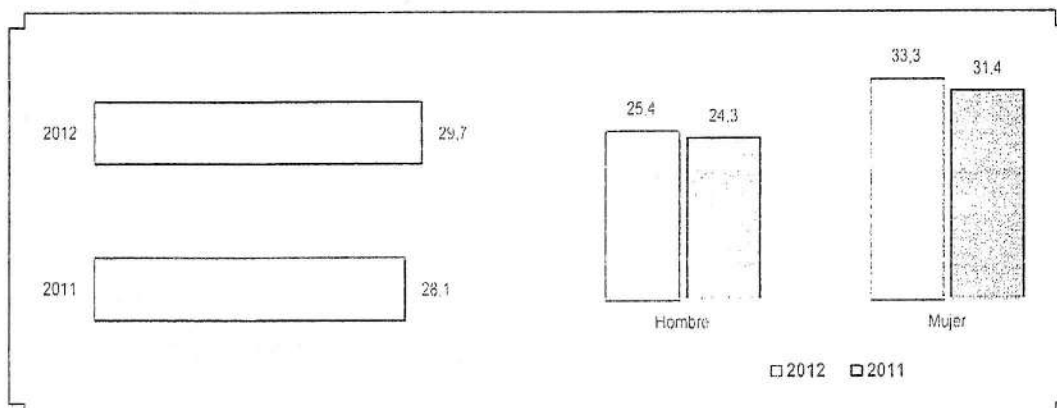
Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática - Encuesta Demográfica y de Salud Familiar.

5. Hipertensión arterial

El 29,7% de la población adulta mayor declaró haber sido informada por un médico o profesional de la salud que padece de presión alta o hipertensión arterial. Con respecto al año 2011, aumentó en 1,6 puntos porcentuales.

Según sexo, el 33,3% de mujeres mayores de 60 y más años de edad fueron declaradas con hipertensión arterial, proporción mayor en 7,9 puntos porcentuales que los hombres (25,4%).

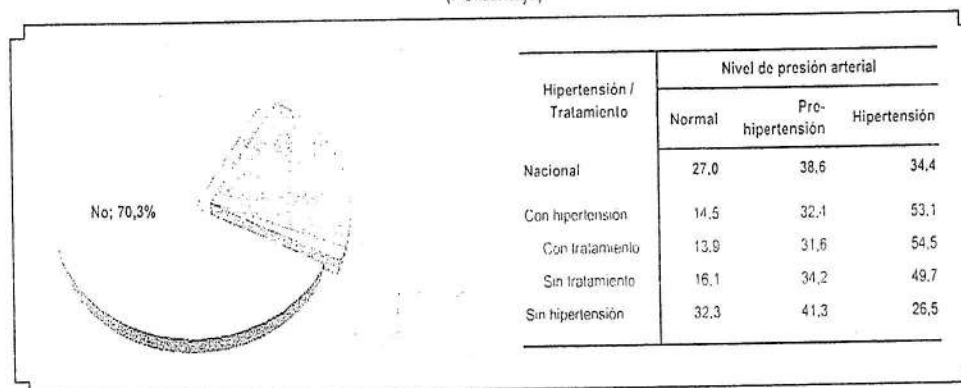
PERÚ: POBLACIÓN ADULTA MAYOR CON HIPERTENSIÓN ARTERIAL, SEGÚN SEXO, 2011 Y 2012
(Porcentaje)



Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática - Encuesta Demográfica y de Salud Familiar.

De la población adulta mayor con hipertensión (29,7%) según autoreporte, el 99,0% accedieron a medirse la presión arterial. El grupo que autoreportó hipertensión y que seguía tratamiento médico, al momento de medirse, el 54,5% se encontraba con hipertensión y el 31,6% con pre-hipertensión. Por otro lado, el grupo sin hipertensión, al momento de medirse resultó un 26,5% con presión alta, quedando en evidencia la hipertensión enmascarada.

PERÚ: POBLACIÓN ADULTA MAYOR CON HIPERTENSIÓN, POR AUTO REPORTE, SEGÚN NIVEL DE PRESIÓN ARTERIAL, 2012
(Porcentaje)



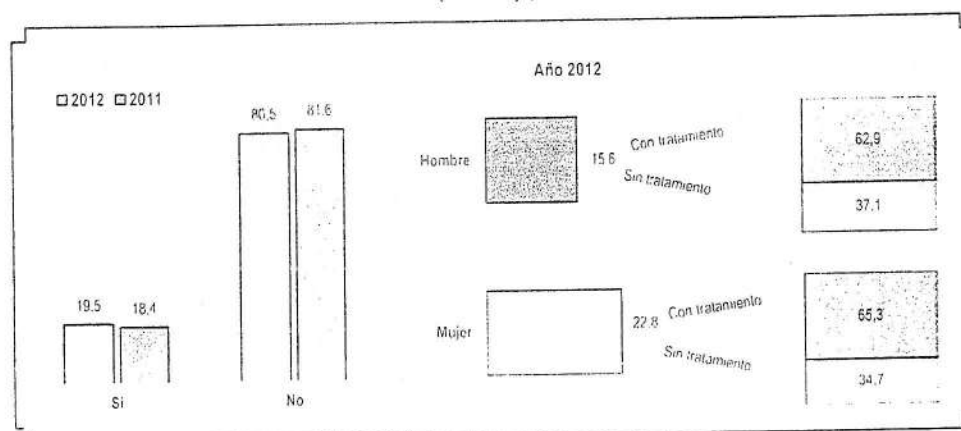
Nota: Autoreporte, corresponde a las personas que un médico u otro profesional de la salud le informó que tiene o no tiene presión alta o hipertensión.
Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática - Encuesta Demográfica y de Salud Familiar.

6. Colesterol alto

La población adulta mayor con colesterol alto fue de 19,5%. Comparado con los resultados del año 2011, se incrementó en 1,1 puntos porcentuales.

El análisis por sexo, muestra que el 22,8% de las mujeres tenía colesterol alto, y el 65,3% se encontraba con tratamiento médico; mientras que, el 34,7% no se sometió a un tratamiento médico. En los hombres, un 15,6% tenía colesterol alto, y 62,9% se encontraba con tratamiento.

PERÚ: POBLACIÓN ADULTA MAYOR CON COLESTEROL ALTO, SEGÚN SEXO Y TRATAMIENTO, 2011 Y 2012
(Porcentaje)



Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática - Encuesta Demográfica y de Salud Familiar.

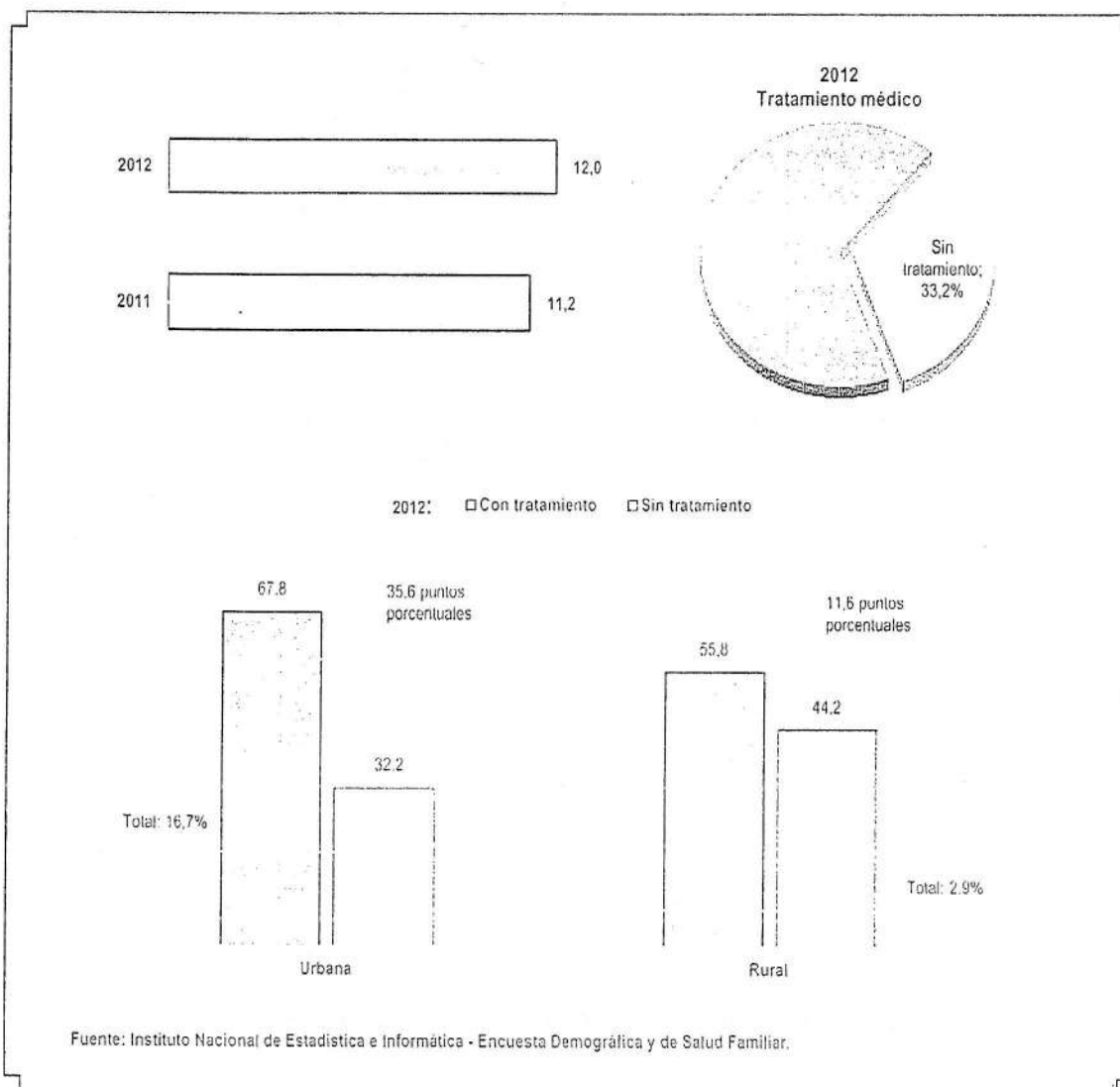
7. Triglicérido alto

El 12,0% de la población adulta mayor fue informada por un médico o profesional de la salud que tenía triglicérido alto; en relación con el año 2011, disminuyó 0,8 punto porcentual.

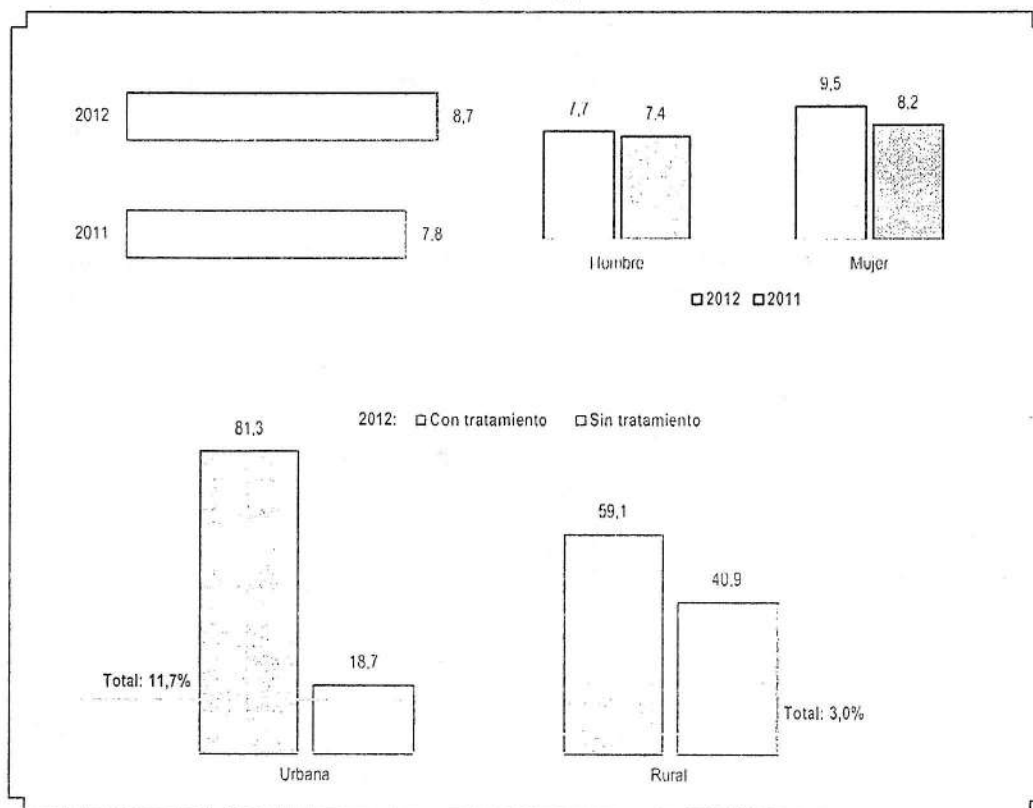
De acuerdo con los resultados de la encuesta del año 2012, el 66,8% recibió tratamiento médico; el 33,2% no buscó algún tratamiento quedando expuesto a problemas de salud.

En el área urbana, la proporción de adultos mayores con triglicérido alto (16,7%) mostró una diferencia de 35,6 puntos porcentuales entre quienes recibieron algún tratamiento y los que no accedieron a uno; en el área rural (2,9%) fue de 11,6 puntos porcentuales.

PERÚ: POBLACIÓN ADULTA MAYOR CON TRIGLICÉRIDO ALTO Y TRATAMIENTO,
SEGÚN ÁREA DE RESIDENCIA, 2011 Y 2012
(Porcentaje)



PERÚ: POBLACIÓN ADULTA MAYOR CON DIABETES, SEGÚN SEXO Y ÁREA DE RESIDENCIA, 2011 Y 2012
(Porcentaje)



Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática - Encuesta Demográfica y de Salud Familiar.

10. Infección de vías urinarias

El 15,4% de la población adulta mayor declaró haber sido informada de padecer infección urinaria, cálculo renal o insuficiencia renal por un profesional de la salud. Comparando los resultados del año 2011 y 2012, disminuyó en 0,6 punto porcentual.

En el año 2012, se observó mayor porcentaje de mujeres (18,3%) con infección urinaria, cálculo renal e insuficiencia renal que los hombres (12,1%).

En el área rural del 13,2% de adultos mayores con esta enfermedad, el 71,0% no recibió tratamiento médico; 42,0 puntos porcentuales más que aquellos que, sí recibieron atención médica (29,0%). En el área urbana, esta diferencia es de 11,8 puntos porcentuales.

EXPEDIENTE N° 0005-2017/CPC-INDECOPI-CAJ

DENUNCIANTE : CELSO ARTEAGA CHIGNE
DENUNCIADO : COMPLEJO TURÍSTICO BAÑOS DEL INCA
RESOLUCIÓN N° : 03

Cajamarca, 6 de abril de 2017

VISTO: el escrito del 3 de abril de 2017, presentado por Complejo Turístico Baños del Inca, mediante el cual presenta sus descargos; **SE HA RESUELTO:** tenerlo por apersonado al procedimiento y agregar su escrito al Expediente.



Milagros J. Castillo Trigos
Secretaría Técnica
Comisión de la Oficina Regional
del Indecopi de Cajamarca

MCT/rsv



RESOLUCIÓN N° 0056-2017/INDECOPI-CAJ

DENUNCIANTE : CELSO ARTEAGA CHIGNE (SEÑOR ARTEAGA)
DENUNCIADO : COMPLEJO TURÍSTICO BAÑOS DEL INCA (COMPLEJO TURÍSTICO
BAÑOS DEL INCA)
MATERIA : MEDIDA CAUTELAR
ACTIVIDAD : OTRAS ACTIVIDADES DE ASISTENCIA SOCIAL SIN ALOJAMIENTO

En atención a la solicitud presentada por el señor Arteaga, la Comisión ha resuelto ordenar en calidad de medida cautelar que, Complejo Turístico Baños del Inca, a partir de notificada la presente Resolución, le permita acceder al servicio de pozas termales sin condicionar su ingreso a que esté acompañado.

Cajamarca, 25 de abril de 2017

I. ANTECEDENTES

1. Mediante escrito del 17 de febrero de 2017, el señor Arteaga presentó una denuncia contra Complejo Turístico Baños del Inca¹, por presuntas infracciones a la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor² (en adelante, el Código). Señaló que el denunciado estaría ejerciendo un trato diferenciado y discriminatorio al condicionar el ingreso de las personas mayores de setenta (70) años a las pozas termales, indicándoles que deberían estar acompañados, a pesar de encontrarse en óptimas condiciones físicas para valerse por sí mismos.
2. Asimismo, el señor Arteaga, en su escrito de denuncia solicitó se dicte una medida cautelar innovativa de oficio, con la finalidad que el denunciado cese el trato "vejatorio" contra las personas mayores de setenta (70) años, porque existen personas de esta edad que se encuentran en óptimas condiciones y pueden valerse por sí solas para acceder al servicio de pozas termales, por lo cual, no debía condicionarse su ingreso a estar acompañadas, pues esta medida buscaría un fin pecuniario.
3. Mediante Resolución 02 del 15 de marzo de 2017, la Secretaría Técnica de esta Comisión imputó al denunciado a título de cargo la siguiente conducta infractora:

"(...)

La Secretaría Técnica de la Comisión, en ejercicio de sus facultades, considera que se brinda un trato discriminatorio o trato diferenciado injustificado, cuando el proveedor denunciado el 21 de enero de 2017, condiciona el ingreso del señor Arteaga a sus instalaciones, para hacer uso de las pozas termales debido a su edad. Por consiguiente, corresponde calificar este hecho como una presunta infracción al literal d) del numeral 1.1 del artículo 1 y al artículo 38 del Código de Protección y Defensa del Consumidor. (...)"

II. ANÁLISIS

Sobre el otorgamiento de la medida cautelar

4. El artículo 146 de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General³, faculta a la autoridad administrativa a dictar medidas cautelares una vez iniciado el procedimiento

¹ RUC: 20194799862 y con Partida Registral N° 11051365 del Registro de Personas Jurídicas. Zona Registral N° II. Sede Chiclayo. Oficina Registral Cajamarca.

² LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicado el 2 de setiembre de 2010 en el Diario Oficial El Peruano.

³ LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL.- Artículo 146



administrativo. En el mismo sentido se pronuncia el artículo 27 del Decreto Legislativo 807⁴, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi (en adelante, el Decreto Legislativo 807).

5. Por su parte, el artículo 109 del Código establece la facultad del Indecopi para dictar, a pedido de parte o de oficio, medidas cautelares destinadas a asegurar el cumplimiento de la decisión definitiva en los procedimientos administrativos de protección al consumidor a su cargo. Dicha facultad, de acuerdo a lo señalado por el mencionado artículo, puede ser aplicada por esta Comisión en cualquier etapa de los procedimientos a su cargo⁵.

146.1 Iniciado el procedimiento, la autoridad competente mediante decisión motivada y con elementos de juicio suficientes puede adoptar, provisoriamente bajo su responsabilidad, las medidas cautelares establecidas en esta Ley u otras disposiciones jurídicas aplicables, mediante decisión fundamentada, si hubiera posibilidad de que sin su adopción se arriesga la eficacia de la resolución a emitir.

146.2 Las medidas cautelares podrán ser modificadas o levantadas durante el curso del procedimiento, de oficio o a instancia de parte, en virtud de circunstancias sobrevenidas o que no pudieron ser consideradas en el momento de su adopción.

146.3 Las medidas caducan de pleno derecho cuando se emite la resolución que pone fin al procedimiento, cuando haya transcurrido el plazo fijado para su ejecución, o para la emisión de la resolución que pone fin al procedimiento.

146.4 No se podrán dictar medidas que puedan causar perjuicio de imposible reparación a los administrados.

4. DECRETO LEGISLATIVO 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI.- Artículo 27.- En cualquier etapa del procedimiento, de oficio o a pedido de parte, la Comisión podrá, dentro del ámbito de su correspondiente competencia, dictar una o varias de las siguientes medidas cautelares destinadas a asegurar el cumplimiento de la decisión definitiva:

a) La cesación de los actos materia de denuncia.

b) El comiso, el depósito o la inmovilización de los productos, etiquetas, envases y material publicitario materia de denuncia.

c) El cese preventivo de la publicidad materia de denuncia.

d) La adopción de las medidas necesarias para que las autoridades aduaneras impidan el ingreso al país de los productos materia de denuncia.

e) El cierre temporal del establecimiento del denunciado.

f) Cualquier otra medida que tenga por objeto evitar que se produzca algún perjuicio derivado del acto denunciado o que tenga como finalidad la cesación de éste.

La Comisión podrá, de considerarlo pertinente, ordenar una medida cautelar distinta a la solicitada por la parte interesada. En caso de existir peligro actual o inminente si es que no se adoptan las medidas cautelares correspondientes, el Secretario Técnico podrá imponerlas, con cargo a dar cuenta inmediatamente a la Comisión. La Comisión ratificará o levantará la medida cautelar impuesta.

5. LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 109.- Medidas cautelares

En cualquier etapa del procedimiento, de oficio o a pedido de parte, el órgano resolutorio puede, dentro del ámbito de su correspondiente competencia, dictar una o varias de las siguientes medidas cautelares destinadas a asegurar el cumplimiento de la decisión definitiva:

a. La cesación de los actos materia de denuncia.

b. El comiso, el depósito o la inmovilización de los productos, etiquetas, envases y de cualquier otro bien que sea materia de denuncia.

c. La adopción de las medidas necesarias para que las autoridades aduaneras impidan el ingreso al país de los productos materia de denuncia.

d. El cierre temporal del establecimiento del denunciado.

e. Cualquier otra medida necesaria y adecuada a fin de salvaguardar la eficacia de la decisión final de la autoridad competente, considerando para tales efectos el peligro que podría conllevar la continuación de la conducta denunciada o la prolongación de sus efectos.

El órgano resolutorio puede, de considerarlo pertinente, ordenar una medida cautelar distinta a la solicitada por la parte interesada. En caso de existir peligro actual o inminente si es que no se adoptan las medidas cautelares correspondientes, el secretario técnico puede imponerlas, con cargo a dar cuenta inmediatamente a la comisión. La comisión ratifica o levanta la medida cautelar impuesta. El Órgano Resolutorio de Procedimientos Sumarísimos en materia de protección al consumidor goza también de la facultad de ordenar medidas cautelares.

Artículo modificado por el artículo 1 del Decreto Legislativo 1308, vigente desde el 31 de diciembre de 2016 y cuyo texto es el transcrito precedentemente.



6. Tal como lo establece el artículo 10 del Decreto Legislativo 807⁶, existen dos (2) requisitos que deben presentarse en forma conjunta para otorgar una medida cautelar: (i) verosimilitud del derecho invocado, y; (ii) existencia de un peligro en la demora de la emisión del pronunciamiento que definirá la controversia (irreparabilidad del daño). Dichos criterios además son los recogidos por el Código Procesal Civil al regular la figura de la medida cautelar en los procesos civiles⁷.
7. En relación al primer requisito, la autoridad administrativa no requiere tener certeza de la comisión de una infracción, sino únicamente verificar su apariencia; así se impone a la Administración, el deber de efectuar un razonamiento sobre la probabilidad de que la infracción realmente exista, lo que finalmente se establecerá en la Resolución Final, es decir, será necesario que se realice una evaluación conjunta de las pruebas directas e indirectas que obran en el expediente para que la autoridad administrativa llegue a una plena convicción sobre la verosimilitud aludida.
8. El segundo requisito se refiere a lo que la doctrina conoce como "peligro en la demora" referido a la amenaza de que el proceso se torne ineficaz durante el tiempo transcurrido desde su inicio hasta que se emita la sentencia definitiva. Su existencia no está sustentada necesariamente en la posibilidad de que actos de la contraparte impidan el cumplimiento de lo pretendido por el denunciante, sino también en que el transcurso del tiempo constituye, de por sí, un estado de amenaza que merece una tutela especial.
9. En el presente caso, el señor Arteaga denunció a Complejo Turístico Baños del Inca porque el 21 de enero de 2017, su personal del área de boletería debido a su edad – setenta y cuatro (74) años- le informó que, si deseaba acceder a los servicios de pozas termales, debía estar acompañado, condicionamiento que consideraba un trato vejatorio e injustificado porque ésta medida adoptada no tenía un sustento técnico y legal adecuado.
10. Cabe precisar que, por estos hechos, el señor Arteaga presentó un reclamo ante el Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi de Cajamarca, mediante el cual solicitó el sustento técnico y legal que tenía el denunciado para condicionar su ingreso a las pozas termales, quien por su parte presentó el Informe 004-2017-CTBI/UAJ/BFJD del 2 de febrero de 2017 mediante el cual explicaba los motivos de las restricciones del ingreso de las personas mayores de setenta (70) años.
11. Esta Comisión considera que resulta verosímil alegar que no se puede condicionar acceder a un servicio si no existe una justificación válida para adoptar esta medida, además el denunciado en la respuesta al Reclamo N° 0193-2017/SAC-INDECOPI-CAJ no habría sustentado cuales son las

⁶ DECRETO LEGISLATIVO 807. Artículo 10.- Las Comisiones y Oficinas podrán dictar, de ser necesario, medidas cautelares dirigidas a evitar que un daño se torne en irreparable, siempre que exista verosimilitud del carácter ilegal de dicho daño. Para el dictado de dicha medida será de aplicación, en lo pertinente, lo previsto en el Procedimiento Único de la Comisión de Protección al Consumidor y de la Comisión de Represión de la Competencia Desleal, sin perjuicio de lo que dispongan las normas especiales de cada Comisión u Oficina

⁷ CÓDIGO PROCESAL CIVIL, Artículo 611.- Contenido de la decisión cautelar.- El juez, atendiendo a la naturaleza de la pretensión principal y a fin de lograr la eficacia de la decisión definitiva, dicta medida cautelar en la forma solicitada o en la que considere adecuada, siempre que, de lo expuesto y la prueba presentada por el demandante, aprecie:

1. La verosimilitud del derecho invocado.

2. La necesidad de la emisión de una decisión preventiva por constituir peligro la demora del proceso o por cualquier otra razón justificable.

3. La razonabilidad de la medida para garantizar la eficacia de la pretensión.

La medida dictada sólo afecta bienes y derechos de las partes vinculadas por la relación material o de sus sucesores, en su caso.

La resolución precisa la forma, naturaleza y alcances de la contracautela.

La decisión que ampara o rechaza la medida cautelar es debidamente motivada, bajo sanción de nulidad.



razones que determinarían que una persona de setenta (70) años debería ingresar acompañado al servicio de pozas termales; así, se tiene por cumplido el primer presupuesto.

12. Con relación al segundo presupuesto consistente en el “peligro en la demora”, existe la necesidad de otorgar una tutela preventiva al derecho del consumidor afectado por la conducta del denunciado, la cual debe ser dictaminada de inmediato, porque hasta que sea emitida la Resolución Final que determine que las justificaciones impuestas por el denunciado son válidas o no, el servicio al cual el señor Arteaga solicita acceder estaría restringido.
13. Asimismo, cabe precisar que, las medidas cautelares constituyen restricciones a los administrados que deben ser dictadas atendiendo al principio de razonabilidad que rige los procedimientos administrativos⁸, razón por la cual deben, ser proporcionales al objeto de cautela. Dicha razonabilidad es equiparable al requisito de adecuación de las medidas dictadas en los procesos constitucionales, por medio del cual se exige que la medida cautelar sea congruente y proporcional al objeto que es materia de la tutela de aseguración.
14. Por lo tanto, al concurrir los dos (2) requisitos para ordenar una medida cautelar corresponde ordenar la solicitada por el señor Arteaga; sin embargo, es importante precisarle que esta tiene efectos particulares por el tipo de afectación; en este sentido, corresponde ordenar a Complejo Turístico Baños del Inca que, a partir de notificada la presente Resolución, permita acceder al señor Arteaga al servicio de pozas termales sin condicionar su ingreso a que este acompañado.
15. Finalmente, es importante resaltar que el análisis antes realizado no implica de modo alguno un pronunciamiento de esta Comisión sobre la responsabilidad de Complejo Turístico Baños del Inca respecto del hecho materia de denuncia, dado que, solo se ha verificado si la medida cautelar debía ser otorgada.

III. DECISIÓN DE LA COMISIÓN

PRIMERO: En atención a la solicitud presentada por el señor Celso Arteaga Chigne, la Comisión ha resuelto ordenar en calidad de medida cautelar que, Complejo Turístico Baños del Inca, a partir de notificada la presente Resolución, le permita acceder al servicio de pozas termales sin condicionar su ingreso a que esté acompañado.

Con la intervención de los señores miembros: Juan Carlos Díaz Sánchez, Carmen Rosa Díaz Camacho, Jorge Luis Salazar Soplapuco y Reynaldo Mario Tantaleán Odar.

JUAN CARLOS DÍAZ SÁNCHEZ
Presidente

⁸ LEY 27444. Artículo IV.- Principios del procedimiento administrativo

1. El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo:

(...)

1.4. Principio de razonabilidad.- Las decisiones de la autoridad administrativa, cuando creen obligaciones, califiquen infracciones, impongan sanciones, o establezcan restricciones a los administrados, deben adaptarse dentro de los límites de la facultad atribuida y manteniendo la debida proporción entre los medios a emplear y los fines públicos que deba tutelar, a fin de que respondan a lo estrictamente necesario para la satisfacción de su cometido.



RESOLUCIÓN FINAL N° 0123-2017//INDECOPI-CAJ

DENUNCIANTE : CELSO ARTEAGA CHIGNE (SEÑOR ARTEAGA)
DENUNCIADO : COMPLEJO TURÍSTICO BAÑOS DEL INCA (COMPLEJO TURÍSTICO
BAÑOS DEL INCA)
MATERIAS : DISCRIMINACIÓN
MEDIDA CORRECTIVA
MULTA
ACTIVIDAD : OTRAS ACTIVIDADES DE ASISTENCIA SOCIAL SIN ALOJAMIENTO

En el procedimiento iniciado por el señor Arteaga contra Complejo Turístico Baños del Inca por infracción al Código, la Comisión ha resuelto lo siguiente:

- (i) Declarar fundada la imputación planteada contra Complejo Turístico Baños del Inca, por infracción al literal d) del numeral 1.1 del artículo 1 y numeral 1 del artículo 38 del Código, al haberse acreditado que el 21 de enero de 2017 brindó un trato discriminatorio en contra del señor Arteaga, al condicionar su ingreso a sus instalaciones para hacer uso de los pozos termales, debido a su edad.
- (ii) Ordenar como medida correctiva a Complejo Turístico Baños del Inca que, en el plazo de quince (15) días hábiles, contados a partir del día siguiente de notificada la presente Resolución, permita al señor Arteaga el ingreso a sus instalaciones para hacer uso de los pozos termales sin condicionarlo, debido a su edad, a que esté acompañado de una tercera persona.
- (iii) Ordenar a Complejo Turístico Baños del Inca, que en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de notificada la presente Resolución, cumpla con pagar al denunciante la suma de S/ 36.00 por concepto de costas del procedimiento. Ello, sin perjuicio del derecho del señor Arteaga de solicitar la liquidación de las costas y costos una vez concluida la instancia administrativa

SANCIÓN: Dos (2) UIT

Cajamarca, 17 de julio de 2017

I. ANTECEDENTES

1. Mediante escrito del 17 de febrero de 2017, el señor Arteaga presentó una denuncia contra Complejo Turístico Baños del Inca¹, por una presunta infracción a la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor² (en adelante, el Código). Así, señaló que el 21 de enero de 2017 el denunciado ejerció un trato diferenciado y discriminatorio en su contra, al condicionar su ingreso a sus instalaciones para hacer uso de los pozos termales, indicándole que debería estar

¹ RUC: 20194799862 y con Partida Registral N° 11051365 del Registro de Personas Jurídicas. Zona Registral N° II. Sede Chiclayo. Oficina Registral Cajamarca.

² LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicado el 2 de setiembre de 2010 en el Diario Oficial El Peruano.

M-CPC-06/01



acompañado de una tercera persona debido a su edad (mayor a setenta años), a pesar de encontrarse en óptimas condiciones físicas para valerse por sí mismo.

- Mediante Resolución 02 del 15 de marzo de 2017, la Secretaría Técnica de esta Comisión imputó al denunciado a título de cargo la siguiente conducta infractora:

“(…)

La Secretaría Técnica de la Comisión, en ejercicio de sus facultades, considera que se brinda un trato discriminatorio o trato diferenciado injustificado, cuando el proveedor denunciado el 21 de enero de 2017, condiciona el ingreso del señor Arteaga a sus instalaciones, para hacer uso de las pozas termales debido a su edad. Por consiguiente, corresponde calificar este hecho como una presunta infracción al literal d) del numeral 1.1 del artículo 1 y al artículo 38 del Código de Protección y Defensa del Consumidor. (…)”.

- El 3 de abril de 2017, Complejo Turístico Baños del Inca, en sus descargos señaló que: (i) de acuerdo a lo establecido en la Ley 25120, Ley de Creación del Complejo Turístico Baños del Inca, son una institución autónoma para implementar restricciones en los servicios que brindan, y; (ii) la restricción al servicio de pozas termales establecida en su Reglamento de Trabajos Específicos, se aplicaba para personas mayores de edad, que superen los 70 años o cualquier persona que presente algún tipo de discapacidad. Asimismo, para sustentar su medida, presentó publicaciones de las deficiencias físicas que presentarían las personas mayores de 65 años.

II. CUESTIÓN EN DISCUSIÓN

- Determinar si Complejo Turístico Baños del Inca infringió lo dispuesto por en el literal d) del numeral 1.1 del artículo 1 y numeral 1 del artículo 38 del Código.

III. ANÁLISIS

Sobre la infracción

- Sobre el particular, el literal d) del numeral 1.1 del artículo 1 del Código establece el derecho de los consumidores a no ser discriminados por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión o de cualquier otra índole. Asimismo, el artículo 38 prohíbe a los proveedores discriminar a sus clientes, seleccionarlos, excluirlos o realizar otras prácticas similares, sin que medien causas de seguridad del establecimiento o tranquilidad de sus clientes u otras razones objetivas y justificadas.
- Al respecto, la Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante, la Sala) en reiterados pronunciamientos ha señalado que el artículo 38 del Código contempla dos tipos infractores: (i) el tipo básico de selección injustificada de clientela, contemplado en su segundo párrafo; y (ii) el tipo agravado de discriminación, contenido en el primer párrafo, que prohíbe de manera absoluta los actos de discriminación que afectan la dignidad del ser humano³.
- Las normas antes expuestas establecen un deber de no discriminación para los proveedores y la prohibición de exclusión de las personas sin que medien causas objetivas y razonables. Así, una conducta es discriminatoria cuando no se aplican las mismas condiciones comerciales a

³ Ver Resolución N° 2135-2012/SC2-INDECOPI, emitida el 11 de junio de 2012, por la Sala Especializada en Protección al Consumidor (antes Sala de la Competencia 2), en el trámite del Expediente N° 272-2011/CPC.



consumidores que se encuentren en situación de igualdad y cuando la conducta infractora está motivada por la pertenencia del consumidor a un grupo humano determinado.

8. Sin embargo, el Código también establece que el trato diferenciado, sin llegar a ser discriminatorio, puede constituir una conducta ilícita, bajo las modalidades de selección de clientela, exclusión de personas u otras prácticas similares, cuando no median causas de seguridad del establecimiento o tranquilidad de sus clientes u otras razones objetivas y justificadas.
9. Por su parte, el artículo 39 del Código establece que, en cualquiera de los dos supuestos, el consumidor deberá, en primer lugar, acreditar siquiera indiciariamente la existencia de un trato desigual. Superada esta etapa, se invertirá la carga de la prueba y se exigirá al proveedor que demuestre una causa objetiva y justificada, que permitirá determinar si se ha contravenido la ley mediante un trato diferenciado ilícito o, de ser el caso, mediante prácticas discriminatorias.
10. En el presente caso, el señor Arteaga señaló que el 21 de enero de 2017, personal del Complejo Turístico Baños del Inca, le restringió el acceso al servicio de pozas termales, aduciendo que por su edad debía estar acompañado de una persona para acceder al servicio; por su parte, el denunciado señaló en sus descargos que esta medida se estableció en su Reglamento de Trabajos Específicos, con la finalidad de salvaguardar la seguridad de las personas mayores de 70 años, debido a que presentarían deficiencias físicas las cuales imposibilitan o dificultarían que puedan valerse por sí solas.
11. En este orden de ideas, se puede concluir válidamente que el denunciado ha reconocido que brinda el servicio de baños termales y que el 21 de enero de 2017 estableció un trato diferenciado al señor Arteaga, condicionando el acceso a este servicio a estar acompañado de una tercera persona, debido a que tenía más de 70 años de edad, hecho que quedó documentado en el "Acta de Constatación Policial" de la misma fecha⁴, que presentó el denunciante como medio probatorio:

"Acta de Constatación Policial"

"(...) ACTA DE CONSTATACIÓN POLICIAL S/N-2017-REGPOL-CAJ/CSPNP-BI EN EL DISTRITO DE BAÑOS DEL INCA, SIENDO LAS 10:30 HORAS DEL 21ENE2017, LA SUSCRITA ENCONTRÁNDOSE DE SERVICIO EN LA GUARDIA DE PREVENCIÓN DE LA CSPNP BAÑOS DEL INCA, POR ORDEN SUPERIOR Y A SOLICITUD DE LA PERSONA DE CELSO ARTEGA CHIGNE (74), NATURAL DE LA CIUDAD DE TRUJILLO, ESTADO CIVIL CASADO, OCUPACIÓN COMERCIANTE, IDENTIFICADO CON DNI N° 26675315, DOMICILIADO EN LA AV. APURIMAC N° 1173 CAJAMARCA, NOS CONSTITUIMOS AL COMPLEJO TURÍSTICO BAÑOS DEL INCA, A FIN DE CONSTATAR EL MOTIVO POR EL CUAL NO LE PERMITEN EL ACCESO A LAS POZAS TERMALES. PRESENTES EN EL LUGAR ANTES INDICADO LA SUSCRITA SE ENTREVISTÓ CON LA PERSONA DE SEGUNDO SEVERO CHUQUILIN ACUÑA (42), NATURAL DE BAÑOS DEL INCA, SOLTERO, EMPLEADO, CON DNI N° 26720857, DOMICILIADO EN AV. LIBERTAD S/N BAÑOS DEL INCA, JEFE DE SERVICIOS DEL COMPLEJO TURÍSTICO BAÑOS DEL INCA, QUIEN MANIFESTÓ QUE NO SE PERMITE EL INGRESO A PERSONAS MAYORES DE 65 AÑOS DE EDAD QUE SE ENCUENTREN SOLAS DE CONFORMIDAD A LOS PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS DE POZAS TERMALES CON CÓDIGO N° OP-SPJ, VERSIÓN 001, FECHA 19/02/2013. (...)" (Sic).

⁴ Ver folio 0010 del Expediente.



12. Acreditado el primer filtro que establece la regla de la carga de la prueba para este tipo de casos, le corresponde al denunciado acreditar que la medida adoptada responde a causas objetivas y justificadas; al respecto, presentó como medios probatorios su Reglamento de Trabajos Específicos y el procedimiento que siguen para brindar el servicio de pozas termales; asimismo, una publicación sobre "la Situación de Salud de la Población Adulta Mayor" del año 2012⁵.
13. Al respecto, el artículo 3 de la Ley 25120, Ley de Creación del Complejo Turístico Baños del Inca, establece que la administración está a cargo de la Municipalidad Distrital de Baños del Inca, y si bien este último goza de autonomía política, económica y administrativa en asuntos de su competencia, ello no significa que puedan implementar restricciones en los servicios a su cargo, como es el caso de las pozas termales, que contravengan los derechos de los consumidores.
14. Cabe precisar que, sobre la autonomía municipal, el Tribunal Constitucional ha señalado en reiterada jurisprudencia que ésta tiene sus límites y no debe ser entendida como autarquía, pues no es absoluta, por el contrario, es relativa, por cuanto su actuación tiene que enmarcarse dentro de los límites establecidos por la Constitución y la ley, es decir, que su capacidad de autogobierno, se debe ejercer sin dejar de pertenecer a una estructura general de la cual forma parte⁶.
15. Respecto a la publicación sobre "la Situación de Salud de la Población Adulta Mayor", debemos señalar que establecen que las personas consideradas como adulto mayor, por su edad pueden presentar deficiencias físicas o que puedan estar propensas a ciertos tipos de enfermedades, pero este estudio no concluye que este sector de la población no pueda realizar acciones valiéndose por sí solas y que necesariamente deban estar supeditadas al cuidado de un tercero.
16. Por el contrario, es importante traer a colación que la Ley 30490, Ley de la Persona Adulto Mayor, garantiza el ejercicio de los derechos de la persona adulta mayor, a fin de mejorar su calidad de vida y propiciar su plena integración al desarrollo social, económico, político y cultural de la Nación, la cual en ningún momento considera que son un grupo de personas desvalidas, sino por el contrario vela porque reciban un trato preferente.
17. Asimismo, el artículo 2 del cuerpo normativo mencionado en el párrafo precedente, establece que una persona adulta mayor debe ser considerada a partir de los 60 años y el artículo 5 prescribe que son titulares de derechos humanos y libertades fundamentales; entre ellos, el derecho a no ser discriminados por razones de edad y a ser sujeto de imagen peyorativa.
18. Además, de la revisión del Reglamento de Trabajos Específicos, no se evidencia que el denunciado haya establecido esta medida en base a elementos objetivos y/o razonables; así, no consignó en sus procedimientos, cuales eran los pasos a seguir para determinar que una persona mayor a setenta (70) años pueda tener complicaciones objetivas para acceder a las pozas y de

⁵ Publicación realizada por el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI).

⁶ Ver Sentencia recaída en el Expediente 0010-2003-AI/TC, emitida por el Tribunal Constitucional el 15 de diciembre de 2004, en el proceso de inconstitucionalidad seguido por el Alcalde de la Municipalidad Provincial del Santa contra el artículo 30 de la Ley 27181, Ley General de Transporte y Tránsito Terrestre.

Ver Sentencia recaída en el Expediente 0028-2007-AI/TC, emitida por el Tribunal Constitucional el 4 de mayo de 2009, en el proceso de inconstitucionalidad seguido por el Alcalde de la Municipalidad Provincial de Huaraz contra el artículo 13.1 de la Ley 29035, Ley que Autoriza Crédito Suplementario en el Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal 2007 y dicta otras medidas.



esta manera se justifique estar acompañada, por el contrario, realizó una desvaloración de la condición física del señor Arteaga asumiendo que por su edad no era autosuficiente:

"PROCEDIMIENTO SERVICIO DE POZOS TERMALES – Código: OP-SPT, Versión:01"

SERVICIO DE POZOS	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Prontamente se indica las recomendaciones respectivas, tiempo mínimo en agua termal de 25 minutos - pozo 30m y/o 40m en población familiar, el trabajador deberá recomendar al usuario medirse la presión arterial, tener cuidado con resbalarse debido a que la losa se encuentra mojada, que la llave pequeña es de agua fría y la grande de agua caliente, salir del agua si se siente mal y que se cuenta con un personal de tópicos para que lo revise completamente gratis, esperar un tiempo fuera del agua antes de salir. ▪ En seguida supervisar que las personas que ingresen sean mayores de 18 años y quienes pasen de los 70 años de edad o discapacitados deben hacerlo con una persona que los acompañe y de su entera confianza y pasará por el área de tópicos para su control arterial. Los trabajadores del servicio de pozos no permitirán el ingreso a parejas menores de edad, para lo cual solicitarán el DNI y al encontrar esta situación se les explicará y se les brindará los pozos por separados.
----------------------	--

19. Cabe precisar que, como la conducta del denunciado se enfoca en la edad del señor Arteaga y al haberse acreditado que no existen causas objetivas y razonables para condicionarle el acceso al servicio de pozas termales, se configuraría el supuesto de discriminación establecida en el numeral 1 del artículo 38 del Código, que establece el derecho de los consumidores a no ser discriminados por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión o de cualquier otra índole.
20. Por lo expuesto, corresponde declarar fundado la denuncia presentada por el señor Arteaga contra Complejo Turístico Baños del Inca por infracción al literal d) del numeral 1.1 del artículo 1 y numeral 1 del artículo 38 del Código.

De la medida correctiva

21. El artículo 114 del Código, establece la facultad que tiene la Comisión para, actuando de oficio o a pedido de parte, adoptar las medidas correctivas reparadoras o complementarias que tengan por finalidad revertir los efectos que la conducta infractora hubiera ocasionado o evitar que ésta se produzca nuevamente en el futuro⁷.

⁷ LEY 29571, Artículo 114.- 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.



22. Las medidas correctivas reparadoras tienen como finalidad resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la conducta infractora, por ejemplo, la devolución de la contraprestación pagada por el consumidor, pagar los gastos incurridos por el consumidor para mitigar las consecuencias de la infracción administrativa o cualquier otra medida para reponer el estado de las cosas antes de la producción del daño.
23. Como está acreditado que Complejo Turístico Baños del Inca brindó un trato discriminatorio al señor Arteaga el 21 de enero de 2017, corresponde ordenar como medida correctiva que, en el plazo máximo de quince (15) días hábiles, contados a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, le permita el ingreso a sus instalaciones para hacer uso de los pozos termales sin condicionarlo, debido a su edad, a que esté acompañado de una tercera persona.
24. Sin perjuicio de lo señalado en el párrafo precedente, esta Comisión desea resaltar que Complejo Turístico Baños del Inca se encuentra facultado para poder adoptar medidas necesarias en salvaguarda de la integridad y salud del señor Arteaga al utilizar el servicio de pozas termales, sin embargo, estas deben ser objetivas y razonables con el fin perseguido.

Graduación de la sanción

25. El artículo 112 del Código⁸ establece que, al momento de aplicar y graduar la sanción, se deberá atender al beneficio ilícito esperado u obtenido, a la probabilidad de detección de la infracción, al

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 y pueden consistir en ordenar al proveedor infractor lo siguiente:

(...)

f. Devolver la contraprestación pagada por el consumidor, más los intereses legales correspondientes, cuando la reparación, o cumplimiento de la prestación u obligación no resulte posible o no sea razonable según las circunstancias.

(...)

i. Otras medidas reparadoras análogas de efectos equivalentes a las anteriores.

⁸ LEY 29571, 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.
- Se consideran circunstancias agravantes especiales, las siguientes:
1. La reincidencia o incumplimiento reiterado, según sea el caso.
 2. La conducta del infractor a lo largo del procedimiento que contravenga el principio de conducta procedimental.
 3. Cuando la conducta infractora haya puesto en riesgo u ocasionado daño a la salud, la vida o la seguridad del consumidor.
 4. Cuando el proveedor, teniendo conocimiento de la conducta infractora, deja de adoptar las medidas necesarias para evitar o mitigar sus consecuencias.
 5. Cuando la conducta infractora haya afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores.

M-CPC-06/01



daño y efectos resultantes, a la naturaleza del perjuicio, a la conducta del infractor durante el procedimiento, a la reincidencia y otros criterios que se considere pertinentes.

- (i) Beneficio ilícito: esta Comisión considera que, si bien el beneficio ilícito no ha podido ser cuantificado, está constituido por los costos que le hubiera significado a Complejo Turístico Baños del Inca capacitar a su personal e implementar procedimientos adecuados que hubiesen garantizado no cometer trato discriminatorio al señor Arteaga.
- (ii) Probabilidad de detección: en el presente caso la Comisión considera que la probabilidad de detección es alta, porque una vez acreditado el trato discriminatorio, la carga de la prueba le correspondía al denunciado, es decir era de su cargo acreditar que la restricción adoptada obedeció a causas objetivas o justificables.
- (iii) Daño ocasionado: el daño ocasionado es grave, porque con el trato discriminatorio se afectó el derecho constitucional del denunciante a la igualdad y a la dignidad; en tanto, nadie debe restringir injustificadamente el acceso a los servicios del mercado.
- (iv) Efectos en el mercado: la conducta infractora puede dañar la confianza que tienen los consumidores en los proveedores de este tipo de servicios y con ello se alteraría su preferencia de consumo, dado que estos, se encuentran obligados a brindarlos considerando el derecho de igualdad de las personas, a fin de que puedan acceder a estos sin limitaciones y, en caso se establezca alguna limitación, esta debe ser guiada por patrones justificados en medidas de seguridad u otras causas objetivas.
- (v) Razonabilidad y efecto disuasivo de la sanción: es importante considerar que la sanción a imponer debe cumplir una función desincentivadora; es decir, debe generar en el mercado un efecto disuasivo respecto de la conducta infractora. Esta función es recogida en el principio de razonabilidad de la potestad sancionadora de las entidades del Estado, contemplado en el inciso 3 del artículo 230 de la Ley del Procedimiento Administrativo General⁹.

6. Otras circunstancias de características o efectos equivalentes a las anteriormente mencionadas, dependiendo de cada caso particular.

Se consideran circunstancias atenuantes especiales, las siguientes:

1. La subsanación voluntaria por parte del proveedor del acto u omisión imputado como presunta infracción administrativa, con anterioridad a la notificación de la imputación de cargos.
2. La presentación por el proveedor de una propuesta conciliatoria que coincida con la medida correctiva ordenada por el Indecopi.
3. Cuando el proveedor acredite haber concluido con la conducta ilegal tan pronto tuvo conocimiento de la misma y haber iniciado las acciones necesarias para remediar los efectos adversos de la misma.
4. Cuando el proveedor acredite que cuenta con un programa efectivo para el cumplimiento de la regulación contenida en el presente Código, para lo cual se toma en cuenta lo siguiente:
 - a. El involucramiento y respaldo de parte de los principales directivos de la empresa a dicho programa.
 - b. Que el programa cuenta con una política y procedimientos destinados al cumplimiento de las estipulaciones contenidas en el Código.
 - c. Que existen mecanismos internos para el entrenamiento y educación de su personal en el cumplimiento del Código.
 - d. Que el programa cuenta con mecanismos para su monitoreo, auditoría y para el reporte de eventuales incumplimientos.
 - e. Que cuenta con mecanismos para disciplinar internamente los eventuales incumplimientos al Código.
 - f. Que los eventuales incumplimientos son aislados y no obedecen a una conducta reiterada.
5. Otras circunstancias de características o efectos equivalentes a las anteriormente mencionadas dependiendo de cada caso particular.

⁹ LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, Artículo 230.- La potestad sancionadora de todas



26. Por las razones expuestas, este colegiado considera que corresponde sancionar a Complejo Turístico Baños del Inca con una multa de dos (2) UIT por infracción al literal d) del numeral 1.1 del artículo 1 y numeral 1 del artículo 38 del Código.

De las costas y costos del procedimiento

27. De conformidad con lo establecido por el artículo 7 del Decreto Legislativo 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, en cualquier procedimiento contencioso seguido ante Indecopi es potestad de la Comisión ordenar el pago de los costos y costas en que hubiera incurrido el denunciante o el Indecopi en los casos en que, luego del análisis correspondiente, así lo considere conveniente¹⁰. En ese sentido, corresponde ordenar a Complejo Turístico Baños del Inca el pago de las costas y costos en que hubiese incurrido el denunciante en el procedimiento.
28. En consecuencia, el denunciado deberá cumplir en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles contados desde la notificación de la presente resolución, con pagar al denunciante las costas del procedimiento, que a la fecha ascienden a S/ 36.00¹¹; sin perjuicio de ello y, de considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, el señor Arteaga 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 costos¹².

Del pago espontáneo

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 deberán ser proporcionales al incumplimiento calificado como infracción, debiendo observar los siguientes criterios que en orden de prelación se señalen a efectos de su graduación:
- a) La gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido.
 - b) El perjuicio económico causado.
 - c) La repetición y/o continuidad en la comisión de la infracción.
 - d) Las circunstancias de la comisión de la infracción.
 - e) El beneficio ilegalmente obtenido.
 - f) La existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractor.

¹⁰ Artículo modificado por la tercera disposición complementaria modificatoria de la Ley 29571, quedando con el siguiente texto:

DECRETO LEGISLATIVO 807, Artículo 7.- En cualquier procedimiento contencioso seguido ante el Indecopi, la comisión o dirección competente, además de imponer la sanción que corresponda, puede 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 o dirección del Indecopi puede aplicar las multas de acuerdo a los criterios previstos en el artículo 118 del Código de Protección y Defensa del Consumidor. Quien a sabiendas de la falsedad de la imputación o de la ausencia de motivo razonable denuncie a alguna persona natural o jurídica, atribuyéndole una infracción sancionable por cualquier órgano funcional del Indecopi, será sancionado con una multa de hasta cincuenta (50) Unidades Impositivas Tributarias (UIT) mediante resolución debidamente motivada. La sanción administrativa se aplica sin perjuicio de la sanción penal o de la indemnización por daños y perjuicios que corresponda.

¹¹ Tasa correspondiente al derecho de presentación de la denuncia.

¹² Dicha solicitud deberá ser acompañada de los documentos que sustenten los gastos incurridos por el denunciante en la tramitación del presente procedimiento.



29. Que, el numeral 4 del artículo 194 de la Ley 274444, Ley de Procedimiento Administrativo General, establece que, para proceder a la ejecución forzosa de actos administrativos a través de sus propios órganos competentes, la autoridad debe haber formulado un requerimiento al administrado, solicitando el cumplimiento espontáneo de la prestación.

IV. DECISIÓN DE LA COMISIÓN

PRIMERO: declarar fundada la imputación planteada en contra Complejo Turístico Baños del Inca, por infracción al literal d) del numeral 1.1 del artículo 1 y numeral 1 del artículo 38 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse acreditado que el 21 de enero de 2017, brindó un trato discriminatorio en contra del señor Celso Artega Chigne, al condicionar su ingreso a sus instalaciones para hacer uso de los pozos termales, debido a su edad.

SEGUNDO: sancionar a Complejo Turístico Baños del Inca, con una multa de dos (2) UIT por infracción al literal d) del numeral 1.1 del artículo 1 y numeral 1 del artículo 38 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, multa que será rebajada en 25% (es decir, solo deberá cancelar el 75% de la multa impuesta) si consiente la presente Resolución y procede a cancelarla en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de recibida la notificación, de conformidad con el último párrafo del artículo 113 del Código de Protección y Defensa del Consumidor¹³.

TERCERO: requerir a Complejo Turístico Baños del Inca, el cumplimiento espontáneo de la multa impuesta en la presente resolución; bajo apercibimiento de poner en conocimiento del Área de Ejecución Coactiva del Indecopi las sanciones establecidas, a efectos que ejerzan las funciones otorgadas por ley; una vez que el presente acto administrativo haya quedado firme.

CUARTO: ordenar como medida correctiva a Complejo Turístico Baños del Inca que, en el plazo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de notificada la presente Resolución, permita al señor Celso Artega Chigne, el ingreso a sus instalaciones para hacer uso de los pozos termales, sin condicionarlo, debido a su edad, a que esté acompañado de una tercera persona.

QUINTO: ordenar a Complejo Turístico Baños del Inca, que en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de notificada la presente Resolución, cumpla con pagar al denunciante la suma de S/ 36.00 por concepto de costas del procedimiento, bajo apercibimiento de aplicarse las sanciones establecidas por el artículo 118 del Código de Protección y Defensa del Consumidor. Ello, sin perjuicio del derecho del señor Celso Arteaga Chigne de solicitar la liquidación de las costas y costos una vez concluida la instancia administrativa.

SEXTO: informar a las partes que la presente Resolución tiene vigencia desde el día siguiente de su notificación. En tal sentido, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 7.1 de la Directiva 006-2017//DIR-COD-INDECOPI, el único recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por este colegiado es el de apelación. Cabe señalar que el recurso deberá ser presentado ante la Comisión en

¹³ LEY 29571, Artículo 113.- Cálculo y rebaja del monto de la multa.
(...)

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.

un plazo máximo de quince (15)¹⁴ días hábiles contados a partir del día siguiente de la notificación de la Resolución, caso contrario, quedará firme¹⁵.

SÉTIMO: disponer la inscripción de Complejo Turístico Baños del Inca 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 del Código de Protección y Defensa del Consumidor¹⁶.

Con la intervención de los señores miembros: Juan Carlos Díaz Sánchez, Carmen Rosa Díaz Camacho y Reynaldo Mario Tantaleán Odar.

JUAN CARLOS DÍAZ SÁNCHEZ
Presidente

¹⁴ DIRECTIVA N° 006-2017/DIR-COD-INDECOPI, DIRECTIVA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTOS EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR
VII. APELACIÓN

7.1. Plazos

El plazo para interponer el recurso de apelación es de quince (15) días hábiles, no prorrogables, contados a partir del día siguiente de notificada la resolución a impugnar, conforme a lo establecido por el artículo 207.2 de la Ley del Procedimiento Administrativo General.

¹⁵ LEY 27444, Artículo 212.- Una vez vencidos los plazos para interponer los recursos administrativos se perderá el derecho a articularlos quedando firme el acto.

¹⁶ LEY 29571, Artículo 119.- Registro de Infracciones y Sanciones

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

(...)

M-CPC-06/01

2017 AUG -9 11:03:14

EXPEDIENTE : 005 -2017/CP/C-INDECOPI-CAJ

SUMILLA : PRESENTO RECURSO DE APELACION:

COMISION DE LA OFICINA REGIONAL DEL INCOPI DE CAJAMARCA.

06 2928
MESA DE PARTES
ORI CAJAMARCA

JOSE DAVID BOÑON FAICHIN identificado con Documento Nacional de Identidad N°44928642, Asesor Legal del Complejo Turístico Baños del Inca - Instalaciones del Albergue del Complejo Turístico Baños del Inca, del Distrito de Baños del Inca, Provincia y Departamento de Cajamarca, en el proceso seguido por CELSO ARTEAGA CHIGNE, contra el Complejo Turístico Baños del Inca, sobre discriminación a Ud. respetuosamente digo:

I. PETITORIO:

Que, mediante Resolución final N° 0123-2017/INDECOPI-CAJ Notificado con fecha 03 de agosto del 2017 en tiempo oportuno, interpongo RECURSO IMPUGNATORIO DE APELACION, en contra de la RESOLUCION ANTES MENCIONADA sobre discriminación, a fin que el Superior la REVOQUE la referida resolución en todos sus extremos, en merito a los siguientes fundamentos de hecho y derecho:

FUNDAMENTOS DE HECHO:

Que, con fecha 17 de febrero del 2017 el señor ARTEGA presentó una denuncia contra el Complejo Turístico Baños del Inca por presunta infracción a la ley 29571 códigos de protección y defensa al consumidor. Señalando que el 21 de enero del 2017 el denunciado ejerció un trato diferenciado y discriminatorio en su contra al condicionar su ingreso a sus instalaciones para hacer uso de los pozos termales indicándole que debería estar acompañado de una tercera persona debido a su edad a pesar de estar en óptimas condiciones para velarse por sí mismo.

Que, del análisis de la misma se puede apreciar que INDECOPI afirma que el Complejo Turístico Baños del Inca ha discriminado al señor ARTEAGA al haberle restringido el ingreso a las instalaciones del CTBI, en merito a ello es preciso aclarar que en ningún momento el Complejo le Restringido la entrada a bañarse en los posos de dicho establecimiento muy por el contrario en salvaguarda de su integridad se le pidió que para el ingreso sea acompañado de un familiar debido

COMPLEJO TURISTICO
BAÑOS DEL INCA
Abg. José David Boñon Faichin
ASesor LEGAL
REG. FCAC: 1305

a su avanzada edad, ello en merito a los procedimientos de servicios de pozas termales con código N° OP-SPJ,VERSION 001FECHA 19/02/2013.

Que, en el rubro 15 de la resolución impugnada INDECOPI menciona " la situación de salud de la población adulta mayor" debemos señalar que establecen que las personas consideradas como adulto mayor , por su edad pueden presentar deficiencias físicas o que puedan estar propensas a ciertos tipos de enfermedades, pero este estudio no concluye que este sector de la población no pueda realizar acciones valiéndose por sí solas y que necesariamente deban estar supeditadas al cuidado de un tercero. En merito a ello es preciso hacer de conocimiento a INDECOPI que el criterio utilizado por su despacho es errado teniendo en cuenta que por permitir el ingreso de dos anciano sufrieron accidentes dentro de las instalaciones por quemaduras de segundo y tercer grado por lo que la entidad ha desembolsado de sus arcas económicas fuerte suma de dinero como apoyo económico para cuidado medicina y traslado a la ciudad de lima para curaciones por dicho accidente, con ello se comprueba que es muy peligroso permitir el ingreso de los ancianos mayores de 70 años a los pozos de nuestro establecimiento, NO SE TRATA DE TEORIAS SEÑORES DEL INDECOPI SE TRATA DE COSAS REALES.

Que, tal como indica INDECOPI en el acápite 17 de la resolución impugnada el artículo 2 de la ley 30490 Ley de la persona adulto mayor establece que una persona adulta mayor debe ser considerada a partir de los 60 años(...). Como es de apreciarse el denunciante cuenta con 74 años de edad propenso a accidentarse dentro de los pozos termales es por ello que el Complejo Turístico con el ánimo de cuidar su integridad física le pidió que ingrese acompañado de un familiar para su respectivo cuidado lo cual en ningún extremo esto implicaría discriminación.

Que, el acápite 19 de la resolución impugnada establece que " como la conducta del denunciado se enfoca en la edad del señor Arteaga y al haberse acreditado que no existe causas objetivas y razonables para condicionarle el acceso al servicio de pozas termales se configuraría el supuesto de discriminación establecida en el numeral 1 del artículo 38 del código que establece el derecho a los consumidores a no ser discriminados por motivo de origen raza sexo idioma religión o de cualquier otra índole. En merito a ello es preciso aclarar a su despacho QUE SI EXISTE CAUSA OBJETIVA Y RAZONABLE PARA SOLICITAR QUE LOS ANCIANOS MAYORES DE 70 AÑOS ENTREN ACOMPAÑADOS DE UN FAMILIAR A LOS POZOS ello en mérito al accidente mencionado anteriormente para cuya prueba se anexara la conciliación efectuada con los señores que sufrieron quemaduras dentro de las instalaciones del CTBI para lo cual a pesar de no tener

COMPLEJO TURÍSTICO
74 AÑOS DE LA INCA
Asesor Legal
David Roman R. Cochán
Res. 12416 1003

ninguna responsabilidad con lo suscitado el solo hecho de haberse desarrollado el accidente dentro de nuestras instalaciones teníamos que responder ante ello con un apoyo económico para cubrir medicinas, viajes de salud y cuidados de enfermería.

Que, en merito a lo antes esgrimido pido a usted se conceda el recurso de apelación y deje sin efecto la referida resolución impugnada ya que en ningún momento el CTBI ha discriminado a nadie solo intentamos proteger la integridad física y la vida de nuestros usuarios.

Anexo:

1-A.- Copia de la conciliación.

Los Baños del inca 09 de Agosto del 2017

ATENTAMENTE.



COMPLEJO TURÍSTICO
BAÑOS DEL INCA

Abg. José David Boñon Faichin
ASESOR LEGAL
Reg. ICAC 1505



CENTRO DE CONCILIACION EXTRAJUDICIAL

"JUSTICIA EN CAJAMARCA"

Resolución Directoral N°2550-2012-JUS/DGDP-DCMA.

000087

Exp. N° 02-2017

ACTA DE CONCILIACIÓN N° 02-2017

En la ciudad de Cajamarca, siendo las 11:00 A.m. del día 11 de Abril del año 2017, ante mi HUGO SALAZAR SILVA, identificado con DNI N° 26731725, con registro de abogados ICAC N° 1337, en mi calidad de Conciliador debidamente acreditado por el Ministerio de Justicia, mediante Registro de conciliación N° 25127; presentó su solicitud de conciliación el señor VICTOR ALBERTO HUAMÁN ROJAS, identificado con DNI N° 26688325, con domicilio real en la Av. Vía de Evitamiento Norte N° 649-B Dpto. 404 (Costado de Real Plaza) del Distrito; Provincia y Departamento de Cajamarca; actúa en representación de ÀNGEL ROMAN ASENCIO SALAS, LUISA HERAS HILMAN y AYDE ROSANA ASENCIO TORRES, mediante poder especial y general de fecha 24 de enero de 2017; mediante poder especial y general contenida en la escritura Publica Numero 328; poder otorgado ante el notario del Dr. Flaminio Gíliberto Vigo Saldaña notario de Cajamarca; a efectos de llegar a un acuerdo conciliatorio con el JEFE DE LA UNIDAD DE PERSONAL DEL COMPLEJO TURISTICO BAÑOS DEL INCA SEÑOR LESTER MENDOZA TRIGOSO; identificado con DNI N° 43708833, con domicilio legal en la Av. Atahualpa S/N del Distrito de Los Baños del Inca; Provincia y Departamento de Cajamarca; quien actúa en calidad de Representante del COMPLEJO TURISTICO BAÑOS DEL INCA, a quien se le otorgó facultades de representación mediante Resolución de Presidencia N° 17-2017-CACTBI de fecha 28 de marzo de 2017, a fin de que acuda al centro de Conciliación a efectuar la Conciliación Extrajudicial con la parte solicitante.

ASISTENCIA DE LAS PARTES:

Siendo las 11:00 a.m. horas del día 11 de abril de 2017 y luego de hacer los llamados respectivos se verificó la presencia de ambas partes:

PETITORIO DE LA PARTE SOLICITANTE

- RECONOCIMIENTO DE GASTOS MÉDICOS POR QUEMADURAS DE SEGUNDO Y TERCER GRADO QUE HAN SUFRIDO JOSE ASENCIO SANGAY (86 AÑOS) Y LUISA HERAS ILMAN (83 AÑOS); ASI COMO EL RECONOCIMIENTO DE GASTOS DE TRASLADO A LA CIUDA DE LIMA DEL AGRAVIADO JOSE ASENCIO SANGAY, CON POSTERIOR RECONOCIMIENTO DE GASTOS DE SPELIO DE LA CITADA VICTIMA, EN LA SUMA DE S/ 270.00 (DOSCIENTOS SETENTA MIL Y 00/100 SOLES).

1



PROPUESTA DE LA PARTE INVITADA

- EL SEÑOR LESTER MENDOZA TRIGOSO, EN REPRESENTACIÓN DEL COMPLEJO TURISTICO BAÑOS DEL INCA, MANIFIESTA UNA CONTRAPROPUESTA A LO SOLICITADO POR LA PARTE INVITADA, PROPONIENDO PAGAR LA SUMA DE S/ 100.000 (CIEN MIL NUEVOS SOLES CON 00/100 SOLES) POR LOS CONCEPTOS PROPUESTOS EN LA PRETENSIÓN ANTES INDICADA, DICHA PROPUESTA FUE REFORMULADA POR LA PARTE INVITADA PROPONIENDO EL PAGO DE LA SUMA DE S/ 115.00 (115.00 SOLES CON 00/100).

ACUERDO CONCILIATORIO PARCIAL:

luego de haberse incentivado a las partes a obtener una solución pacífica en su conflicto, se ha obtenido un resultado positivo, el mismo que se transcribe en los siguientes términos:

- ESCUCHADA A LAS PARTES, MANIFIESTAN QUE EN VARIAS OPORTUNIDADES HABRIAN SOSTENIDO REUNIONES PRIVADAS A FIN DE LLEGAR A UN ACUERDO CONCILIATORIO RESPECTO ALA PRETENSION REQUERIDA POR LA PARTE SOLICITANTE; ACUERDO QUE EN SU MOMENTO SE HABRIA LLEGADO A CONCRETIZAR EN LOS SIGUIENTES TERMINOS. LA PARTE INVITADA REALIZARA UN APOYO ECONOMICO QUE SE EFECTUARA COMO PAGO UNICO Y DEFINITO EN EL IMPORTE S/.115.000 SOLES (CIENTO QUINCE MIL CON 00/100 SOLES) QUE COBERTURA EN SU INTEGRIDAD LOS GASTOS MÈDICOS Y RECUPERACION POR LAS QUEMADURAS DE SEGUNDO Y TERCER GRADO DE DOÑA LUISA HERAS ILMAN; ESTE MONTO ECONOMICO ADEMAS INCLUYE LOS GASTOS MEDICOS, DE TRASLADO A LA CIUDAD DE LIMA DE JOSE ASENCIO SANGAY, ASI COMO LOS GASTOS DE SEPELIO POR EL POSTERIOR FALLECIMIENTO DE ESTE ULTIMO.

se deja constancia que en este monto además incluye cualesquiera reclamos indemnizatorios que con referencia al accidente ocurrido el 01 de diciembre del 2016 se puede realizar en el futuro, manifestando ambas partes su expresa renuncia a cualquier acción administrativa, penal o civil.

La parte invitada, manifiesta que efectuara el pago a través de un cheque bancario a nombre del representante de los solicitantes, señor VICTOR ALBERTO HUAMAN ROJAS; identificado con DNI. N° 26688325.



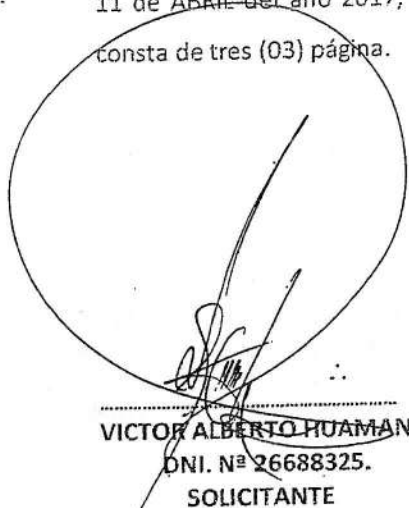
CENTRO DE CONCILIACION EXTRAJUDICIAL

"JUSTICIA EN CAJAMARCA"

000039

Resolución Directoral N°2550-2012-JUS/DGDP-DCMA.

Leído el texto, los conciliantes manifiestan su conformidad con el mismo, siendo las 12:00 a.m del día 11 de ABRIL del año 2017, en señal de lo cual firman la presente Acta N° 02-2017, la misma que consta de tres (03) página.



VICTOR ALBERTO HUAMAN ROJAS
DNI. N° 26688325.
SOLICITANTE



LESTER MENDOZA TRIGOSO
DNI N° 43708833
INVITADO




Hugo Salazar Silva
CONCILIADOR - EXTRAJUDICIAL
REG. N° 25137



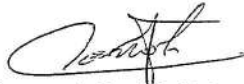

Hugo Salazar Silva
ABOGADO
REG ICAC N° 1337

EXPEDIENTE N° 0005-2017/CPC-INDECOPI-CAJ

DENUNCIANTE : CELSO ARTEAGA CHIGNE
DENUNCIADO : COMPLEJO TURÍSTICO BAÑOS DEL INCA
RESOLUCIÓN N° : 04

Cajamarca, 24 de agosto de 2017

VISTOS: el recurso de apelación presentado por el denunciado el 9 de agosto de 2017 contra la Resolución Final 0123-2017/INDECOPI-CAJ, debidamente notificada a las partes el 2 de agosto de 2017, y; **CONSIDERANDO:** que, ha sido presentado dentro del plazo de ley y cumpliendo con los requisitos establecidos por el Decreto Supremo 085-2010-PCM - Texto Único de Procedimientos Administrativos del Indecopi. **SE HA RESUELTO:** concederlo.



Milagros J. Castillo Trigoso
Secretaría Técnica
Comisión de la Oficina Regional
del Indecopi de Cajamarca

MCT/fmc

PROCEDENCIA : COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI
DE CAJAMARCA
PROCEDIMIENTO : DE PARTE
DENUNCIANTE : CELSO ARTEAGA CHIGNE
DENUNCIADO : COMPLEJO TURÍSTICO BAÑOS DEL INCA
MATERIA : DISCRIMINACIÓN
ACTIVIDAD : SERVICIOS SOCIALES CON ALOJAMIENTO

SUMILLA: *Se revoca la resolución venida en grado que declaró fundada la denuncia interpuesta contra Complejo Turístico Baños del Inca, por presunta infracción del literal d), artículo 38.1° del Código de Protección y Defensa del Consumidor; y, en consecuencia, se declara infundada la misma, toda vez que no se acreditó un trato discriminatorio en contra del denunciante, al haberse verificado que el condicionamiento de que, por su edad, solo podía ingresar a los pozos termales acompañado de una persona, obedecía a razones de seguridad.*

Lima, 15 de febrero de 2018

ANTECEDENTES

1. El 17 de febrero de 2017¹, el señor Celso Arteaga Chigne (en adelante, el señor Arteaga) interpuso una denuncia contra Complejo Turístico Baños del Inca (en adelante, Baños del Inca) ante la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Cajamarca (en adelante, la Comisión) por presuntas infracciones de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), manifestando lo siguiente:
 - (i) El 21 de enero de 2017, acudió a las instalaciones de Baños del Inca a fin de hacer uso de los pozos termales; sin embargo, el personal del denunciado que se encontraba en boletería no le permitió su ingreso debido a que tenía 74 años de edad y no se encontraba acompañado por otra persona;
 - (ii) dejó constancia de este hecho mediante una constatación policial, y ante el reclamo que presentó, el proveedor emitió el documento denominado Informe Legal 004-2017-CTBI/UAJ/BFJD del 2 febrero de 2017, donde se corroboraba que condicionaba el acceso a los pozos termales a los adultos que tenían más de 70 años de edad; pero sin mostrar ningún sustento técnico, razonable ni legal, limitándose a señalar un reglamento interno;
 - (iii) solicitó que la Comisión dicte como medida cautelar que Baños del Inca cesara de limitar el ingreso a las pozas termales a las personas mayores de 70 años; y,

¹ Subsanado el 8 de marzo de 2017.
M-SPC-13/1B

- (iv) solicitó en calidad de medida correctiva, que solo se condicione el acceso a los pozos termales a las personas que evidenciaran tener limitaciones que le impida valerse por sí mismos y que necesiten la ayuda de otras personas.
2. En sus descargos, Baños del Inca alegó lo siguiente:
- (i) El mencionado condicionamiento de ingreso a los pozos termales, establecido en su Reglamento de los Procedimientos de Trabajos Específicos, se aplicaba a las personas mayores de 70 años o a cualquier persona que presentara algún tipo de discapacidad;
 - (ii) de acuerdo con los informes emitidos por el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, la Organización Mundial de la Salud; y, el Instituto Nacional de Estadística e Informática, era común que las personas mayores de 60 años -adultos mayores-, presentaran enfermedades y deficiencias físicas; y,
 - (iii) esta restricción era una medida de seguridad en atención a los accidentes que habían ocurrido en los pozos termales por la alta temperatura. Por tanto, en consideración a las condiciones físicas, psicológicas y problemas de salud que normalmente padecían los adultos mayores, su representación incurriría en una negligencia si permitía el ingreso a los adultos mayores sin una supervisión constante.
3. El 18 de abril de 2017, el señor Arteaga absolvió el traslado del escrito de descargos del denunciado alegando lo siguiente:
- (i) A pesar de que existían personas menores de 70 años que se encontraban en inferiores condiciones físicas que un adulto mayor, el denunciado solo condicionaba el ingreso a los baños termales a los usuarios que superaban dicha edad, lo cual evidenciaba un trato diferenciado ilícito;
 - (ii) en su caso se le exigía que ingrese acompañado a los pozos termales cuando no necesitaba la asistencia de ninguna otra persona;
 - (iii) no existía una edad determinada para que ocurra algún accidente o muerte en las pozas termales, tal como había ocurrido con personas de inferior edad en las referidas pozas en anteriores oportunidades; y,
 - (iv) el denunciado no señaló la fuente de los informes de las entidades gubernamentales presentados por Baños del Inca.
4. Por Resolución 056-2017/INDECOPI-CAJ del 25 de abril de 2017, la Comisión ordenó como medida cautelar que Baños del Inca permitiera al denunciante acceder al servicio de pozas termales sin condicionar su ingreso a que se encuentre acompañado.

5. Por Resolución 056-2017/INDECOPI-CAJ del 17 de julio de 2017, la Comisión emitió el siguiente pronunciamiento:
 - (i) Declaró fundada la denuncia interpuesta contra Baños del Inca, por presunta infracción del literal d) artículo 38.1° del Código, al considerar que se acreditó que el 21 de enero de 2017, brindó un trato discriminatorio en contra del señor Arteaga, al condicionar su ingreso a los pozos termales debido a su edad; sancionándolo con una multa de dos (2) UIT;
 - (ii) ordenó al denunciado como medida correctiva que, en el plazo de quince días (15) hábiles contado a partir del día siguiente de notificada la resolución, cumpla con permitir al señor Arteaga el ingreso a sus instalaciones para hacer uso de los pozos termales, sin condicionarlo por su edad a que se encuentre acompañado de otra persona; y,
 - (iii) condenó al denunciado al pago de las costas y los costos del procedimiento; y, dispuso su inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

6. El 8 de setiembre de 2017, Baños del Inca apeló la Resolución 056-2017/INDECOPI-CAJ, manifestando lo siguiente:
 - (i) La Comisión afirmó que se restringió al denunciante ingresar a sus instalaciones; sin embargo, ello no era cierto porque, a fin de salvaguardar la seguridad del señor Arteaga se le pidió que, por su edad avanzada, ingrese a los pozos termales acompañado de una persona;
 - (ii) dicho pedido fue en mérito a los procedimientos de prestación de sus servicios que implementó, el cual fue aportado al expediente junto a su escrito de descargos;
 - (iii) la restricción de acceso al señor Arteaga no obedecía a que por su edad este no podía valerse por sí mismo, sino porque al haber tenido accidentes por quemaduras con dos adultos mayores en los pozos termales se evidenciaba que era muy peligroso el acceso a las personas de edad avanzada; y,
 - (iv) así, con el ánimo de cuidar la integridad física del denunciante se le pidió que ingrese acompañado, porque al tener 74 años era propenso a que se accidente en las pozas termales. En tal sentido, se evidenciaba que existían causas objetivas y razonables para implementar dicho condicionamiento al ingreso.

7. El 6 de octubre de 2017, el señor Arteaga absolvió el traslado del escrito de apelación presentado por Baños del Inca, manifestando que la restricción por seguridad para ingresar a las pozas termales acompañado de un tercero debía aplicarse no solo a los mayores de 70 años, sino a todas las personas, pues no existía una edad determinada para que ocurra algún accidente o

muerte en dichas pozas, tal como había ocurrido en anteriores ocasiones en las instalaciones del denunciado.

ANÁLISIS

Sobre el presunto trato discriminatorio

8. 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.

(...)”

9. En el ámbito de la protección a los consumidores, el artículo 1. 1º literal d) del Código establece el derecho de los consumidores a un trato justo y equitativo en toda transacción comercial y a no ser discriminados por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión o de cualquier otra índole².
10. Por su parte, el artículo 38º de dicho cuerpo legal³ dispone que los proveedores se encuentran prohibidos de establecer discriminación alguna respecto de los solicitantes de los productos y servicios que ofrecen y de realizar selección de clientela, excluir a personas o realizar otras prácticas similares, sin que medien causas de seguridad del establecimiento o tranquilidad de sus clientes u otras razones objetivas y justificadas.
11. Las normas expuestas establecen el deber de los proveedores de no discriminar y de no excluir a las personas sin que medien causas objetivas y

² **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 1º.- Derechos de los consumidores.**

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

(...)

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

(...).

³ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 38º.- Prohibición de discriminación de consumidores.**

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

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

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

razonables.

12. Una conducta es discriminatoria cuando no se aplican las mismas condiciones comerciales a consumidores que se encuentren en situación de igualdad y cuando la conducta infractora está motivada por la pertenencia del consumidor a un grupo humano determinado, lo que se sustenta en prejuicios que afectan la dignidad de las personas.
13. Respecto a la carga de la prueba, de conformidad con el artículo 39° del Código⁴, 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
14. En el presente caso, el señor Arteaga manifestó que el 21 de enero de 2017, Baños del Inca restringió su ingreso a las pozas termales, condicionándolo que a que, por tener 74 años de edad, tenía que encontrarse acompañado de un tercero.
15. En sus descargos, el denunciado alegó que dicha restricción obedecía a una medida de seguridad con las personas mayores de 70 de años, ya que podían sufrir un accidente dentro de los pozos termales por las altas temperaturas, tal como había ocurrido en anteriores oportunidades con otros adultos mayores.
16. La Comisión declaró fundada la denuncia interpuesta contra Baños del Inca, por presunta infracción del literal d) artículo 38.1° del Código, al estimar que se acreditó que el 21 de enero de 2017, brindó un trato discriminatorio en contra del señor Arteaga, al condicionar su ingreso a debido termales debido a su edad.
17. En su apelación, el denunciado alegó que no era cierto que haya restringido el acceso del denunciante a sus instalaciones, sino que, a fin de salvaguardar su seguridad se le pidió que, por su edad avanzada, ingrese a

⁴ **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].

las pozas termales acompañado de una persona.

18. En este punto, corresponde señalar que, no resulta controvertido el hecho de que el 21 de enero de 2017, Baños del Inca condicionó el ingreso del señor Arteaga a las pozas termales, a que se encuentre acompañado por un tercero debido a que era mayor de 70 años. Ello, en tanto ambas partes han coincidido en sus alegatos sobre este hecho. En ese sentido, a continuación, debe analizarse si la referida restricción implementada por Baños del Inca está sustentada en una causa objetiva y justificada.
19. Ahora bien, en el análisis del presente caso, cabe tener en cuenta el marco normativo de la Ley 30490, Ley de la Persona Adulta Mayor (en adelante, Ley de la Persona Adulta Mayor), que, en su Artículo Único del Título Preliminar, inciso b), establece que toda medida dirigida a la persona adulta mayor debe considerar el cuidado de su integridad⁵.
20. Teniendo en cuenta dicho parámetro normativo, esta Sala ha tenido a la vista el documento denominado “Procedimiento – Servicios de pozos termales” - aportado al expediente por el apelante-, en donde se aprecia que Baños del Inca estableció para las personas mayores de 70 años las siguientes condiciones de uso de dichos pozos⁶:

“(…) En seguida supervisar que las personas que ingresen sean mayores de 18 años y quienes pasen de los 70 años de edad o discapacidad deben hacerlo con una persona que los acompañe y de su entera confianza y pasará por el área de tópico para su control arterial. (...)”
21. Del análisis del documento reseñado en el párrafo previo se verifica que el denunciado no prohibía de forma absoluta el ingreso a los pozos termales a las personas mayores de 70 años, sino que, a fin de salvaguardar su integridad exigía como medida de seguridad que cumplan dos condiciones: (i) ingresen acompañados de una persona; y, (ii) pasen por un control arterial.
22. A fin de evidenciar el especial cuidado que se debe tener con la población adulta mayor, Baños del Inca presentó un informe emitido en diciembre de

⁵ **LEY 30490, LEY DE LA PERSONA ADULTA MAYOR**
Artículo único. Principios generales. Son principios para la aplicación de la presente ley los siguientes:
(...)
b) Seguridad física, económica y social
Toda medida dirigida a la persona adulta mayor debe considerar el cuidado de su integridad y su seguridad económica y social.
(...)

⁶ En la foja 47 del expediente.

2013 por el Instituto Nacional de Estadística e Informática denominado “Perú: Situación de Salud de la Población Adulta Mayor, 2012” en el cual se aprecian las cifras y porcentajes de dicha población sobre el padecimiento de enfermedades o patologías como: a) hipertensión alta; b) colesterol y triglicérido alto; c) enfermedades del corazón; d) diabetes; y; e) infección de vías urinarias⁷.

23. Si bien el señor Arteaga cuestionó que el denunciado no había señalado la fuente de dicho informe; esto es, si se encontraba en algún libro, revista o archivo oficial; lo cierto es que, el denunciante no ha presentado ninguna prueba que desvirtúe la validez del contenido del mencionado informe el Instituto Nacional de Estadística e Informática; máxime si se tiene en cuenta que el denunciante no ha aportado elementos que demostraran la falsedad o alteración del documento analizado.
24. Sin perjuicio de lo anterior, cabe señalar que se ha verificado que el informe en comentario se encuentra en el repositorio del Instituto Nacional de Estadística e Informática⁸; siendo que, además, en la actualidad se encuentra publicado un informe de marzo de 2017 sobre la situación de los adultos mayores durante el año 2016, donde también se detalla la información sobre las enfermedades recurrentes que sufre este sector de la población⁹.
25. A modo de complemento sobre el cuidado de la integridad de la persona adulta mayor, tal como lo dispone la comentada Ley de la Persona Adulta Mayor, de la revisión del portal de internet de la Organización Mundial de la Salud, se tiene la siguiente información¹⁰:

La necesidad de asistencia a largo plazo está aumentando.

Se pronostica que de aquí al año 2050 la cantidad de ancianos que no pueden valerse por sí mismos se multiplicará por cuatro en los países en desarrollo. Muchos ancianos de edad muy avanzada pierden la capacidad de vivir independientemente porque padecen limitaciones de la movilidad, fragilidad u otros problemas físicos o mentales. Muchos necesitan alguna forma de asistencia a largo plazo, que puede consistir en cuidados domiciliarios o comunitarios y ayuda para la vida cotidiana, reclusión en asilos y estadías prolongadas en hospitales.

(...)

⁷ En la foja 52 del expediente.

⁸ Ver el siguiente enlace: https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1146/libro.pdf. Fecha: 8 de febrero de 2018.

⁹ Ver el siguiente enlace: https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/01-informe-tecnico-n01_adulto-mayor-oct-dic2016.pdf. Fecha: 8 de febrero de 2018.

¹⁰ Ver el siguiente enlace: <http://www.who.int/topics/ageing/es/>. Fecha: 8 de febrero de 2018.

Caídas

(...)

Grupos de riesgo

Aunque las caídas conllevan un riesgo de lesión en todas las personas, su edad, sexo y estado de salud pueden influir en el tipo de lesión y su gravedad.

Edad

La edad es uno de los principales factores de riesgo de las caídas. Los ancianos son quienes corren mayor riesgo de muerte o lesión grave por caídas, y el riesgo aumenta con la edad. Por ejemplo, en los Estados Unidos de América un 20 a 30% de las personas mayores que se caen sufren lesiones moderadas o graves, tales como hematomas, fracturas de cadera o traumatismos craneoencefálicos. La magnitud del riesgo puede deberse, al menos en parte, a los trastornos físicos, sensoriales y cognitivos relacionados con el envejecimiento, así como a la falta de adaptación del entorno a las necesidades de la población de edad avanzada.

26. Ahora bien, en consideración a las mencionadas premisas sobre el cuidado de la población adulta mayor, en el caso en concreto, Baños del Inca presentó un Acta de Conciliación de fecha 11 de abril de 2017, llevado a cabo en el Centro de Conciliación Extrajudicial Justicia en Cajamarca, en el cual se observa que el denunciado llegó a un acuerdo con algunos usuarios de sus servicios, en relación a un incidente ocurrido en sus pozos termales¹¹:

PETITORIO DE LA PARTE SOLICITANTE

RECONOCIMIENTO DE GASTOS MÉDICOS POR QUEMADURAS DE SEGUNDO Y TERCER GRADO QUE HAN SUFRIDO JOSÉ ASENCIO SANGAY (86 AÑOS) Y LUISA HERAS ILMAN (83 AÑOS); ASÍ COMO EL RECONOCIMIENTO DE GASTOS DE TRASLADO A LA CIUDAD DE LIMA DEL AGRAVIADO JOSÉ ASENCIO SANGAY, CON POSTERIOR RECONOCIMIENTO DE GASTOS DE SEPELIO DE LA CITADA VÍCTIMA, EN LA SUMA DE S/ 270.00 [sic] (DOSCIENTOS SETENTA MIL Y 00/100 SOLES).

27. Los hechos que motivaron esta Conciliación denotan el riesgo que existe en el uso de los pozos termales de Baños del Inca, circunstancia que se vuelve más riesgosa respecto a la población adulta mayor. En consecuencia, se evidencia que resulta una causa objetiva y razonable la medida de seguridad del denunciado de condicionar el ingreso de las personas mayores de 70 años a dichos pozos solo si se encuentran acompañados de un tercero responsable de su integridad.

¹¹ En la foja 87 del expediente.

28. Por los fundamentos expuestos, corresponde revocar la resolución venida en grado que declaró fundada la denuncia, por presunta infracción del literal d) artículo 38.1° del Código; y, en consecuencia, se declara infundada la denunciada, toda vez que no se acreditó un trato discriminatorio en contra del denunciante, al haberse verificado que el condicionamiento de que, por su edad, solo podía ingresar a los pozos termales acompañado de una persona, obedecía a una causa de seguridad.
29. En consecuencia, corresponde dejar sin efecto la recurrida en los puntos relativos a la medida correctiva, sanción de 2 UIT, condena al pago de los costos y costas, así como su inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, dictadas a propósito de la infracción revocada.

RESUELVE:

PRIMERO: Revocar la Resolución 056-2017/INDECOPI-CAJ del 17 de julio de 2017, emitido por la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Cajamarca, que declaró fundada la denuncia interpuesta por el señor Celso Arteaga Chigne contra Complejo Turístico Baños del Inca, por presunta infracción del literal d), artículo 38.1° del Código de Protección y Defensa del Consumidor; y, en consecuencia, se declara infundada la misma, toda vez que no se acreditó un trato discriminatorio en contra del denunciante, al haberse verificado que el condicionamiento de que, por su edad, solo podía ingresar a las pozas termales acompañado de una persona, obedecía a razones de seguridad. En consecuencia, se deja sin efecto la referida resolución en los extremos de la medida correctiva, sanción de 2 UIT, condena al pago de los costos y costas, así como su inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, dictadas por este punto.

SEGUNDO: Dejar sin efecto la medida cautelar que dictó la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Cajamarca mediante 056-2017/INDECOPI-CAJ del 25 de abril de 2017.

Con la intervención de los señores vocales Javier Eduardo Raymundo Villa García Vargas, Roxana María Irma Barrantes Cáceres, Juan Alejandro Espinoza Espinoza y Francisco Pedro Ernesto Mujica Serelle.

JAVIER EDUARDO RAYMUNDO VILLA GARCÍA VARGAS
Presidente