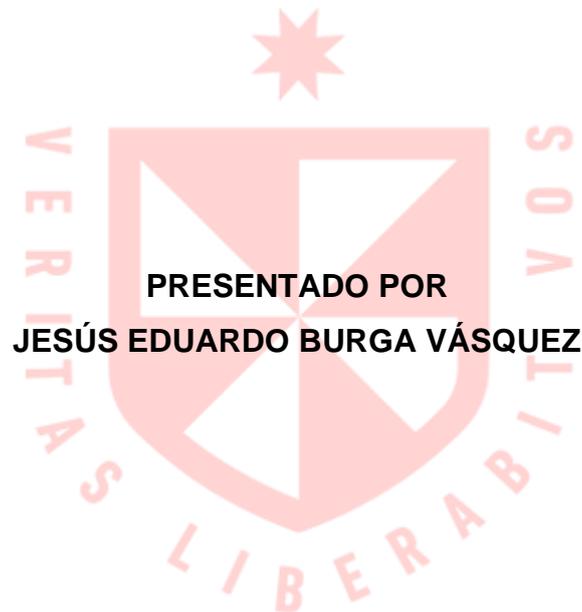




FACULTAD DE DERECHO

**INFORME JURÍDICO SOBRE EXPEDIENTE N° 0077-
2019/CPC-INDECOPI-CHT**



**PRESENTADO POR
JESÚS EDUARDO BURGA VÁSQUEZ**

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

CHICLAYO – PERÚ

2023



CC BY-NC-ND

Reconocimiento – No comercial – Sin obra derivada

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

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



USMP
UNIVERSIDAD DE
SAN MARTÍN DE PORRES

Facultad
de Derecho

Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el Título de Abogado

Informe Jurídico sobre Expediente N° 0077-2019/CPC-INDECOPI-CHT

MATERIA : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

ENTIDAD : INDECOPI

BACHILLER : BURGA VÁSQUEZ JESÚS EDUARDO

CÓDIGO : 20144224267

CHICLAYO – PERÚ

2023

En este informe legal se examina un proceso administrativo sancionador en el ámbito del derecho del consumidor. El procedimiento se inició en la Comisión de Protección al Consumidor de la ORI de Chimbote. La denunciante (A.D.B.F.), presentó una denuncia contra los proveedores de siglas IPSA y ATSAC, alegando una violación del Artículo 38 de la Ley N° 29571, que prohíbe la discriminación de los consumidores. La denuncia se basó en otras disposiciones legales a nivel nacional y supranacional. La denunciante sostuvo que las empresas acusadas cometieron actos discriminatorios al negarle el acceso a las instalaciones del baño debido a su identidad transgénero como mujer. Inicialmente, la Comisión rechazó la denuncia, argumentando que no había una relación de consumo entre las partes; sin embargo, una apelación llevó a la Sala Especializada en Protección al Consumidor a reconsiderar esto debido al alcance precontractual de la protección al consumidor. Posteriormente, una resolución inicialmente desestimó la denuncia debido a regulaciones de baños, pero otra apelación revirtió esto, resultando en una multa para Altek Trading S.A.C. El punto clave fue la justificación del tratamiento diferencial basado en la identidad de género. La Sala enfatizó que una norma técnica para métodos de construcción en lugar de establecer derechos subjetivos específicos. Además, destacó que según el Artículo 38 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, si se demuestra un tratamiento diferencial entre consumidores, los proveedores deben proporcionar fundamentos objetivos y razonables para sus acciones. En este caso, atribuir la negación de acceso a baños a preocupaciones de seguridad no fue justificable, ya que la presencia de una persona transgénero no perjudica a otros consumidores. Por tanto, considerarlo discriminatorio y exigir la revelación del sexo al nacer para usar un baño específico fue estigmatizante.

NOMBRE DEL TRABAJO

BURGA VÁSQUEZ.docx

RECUENTO DE PALABRAS

6971 Words

RECUENTO DE PÁGINAS

30 Pages

FECHA DE ENTREGA

Nov 27, 2023 8:27 AM GMT-5

RECUENTO DE CARACTERES

39504 Characters

TAMAÑO DEL ARCHIVO

61.3KB

FECHA DEL INFORME

Nov 27, 2023 8:28 AM GMT-5**● 17% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 15% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 13% Base de datos de trabajos entregados
- 5% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)



USMP FACULTAD DE DERECHO
Dr. GINO RIOS PATIO
Director del Instituto de Investigación Jurídica

GRP/
REB

INDICE

I. RELACIÓN DE LOS PRINCIPALES HECHOS EXPUESTOS POR LAS PARTES INTERVINIENTES EN EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO.....	4
I.1. Denuncia	4
I.1.1. Fundamentos de hecho	4
I.1.2. Fundamentos de derecho	5
I.1.3. Medios probatorios.....	5
I.2. Admisión de trámite de la denuncia	6
I.3. Descargos	6
I.3.1. Descargos de ATSAC.....	6
I.3.2. Descargos de IPSA.....	8
I.4. Resolución de primera instancia	8
I.5. Primer recurso de apelación.....	10
I.6. Resolución de segunda instancia.....	11
I.7. Segunda resolución de primera instancia	12
I.8. Segundo recurso de apelación	13
I.9. Segunda resolución de segunda instancia.....	14
II. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS DEL EXPEDIENTE	18
II.1. Marco legal de la protección al consumidor frente a actos de discriminación o trato diferenciado ilícito	18
II.2. Definición de discriminación y trato diferenciado ilícito	19
II.3. Obligaciones de los proveedores para evitar la discriminación.....	20
II.4. Organismos encargados de recibir denuncias	21
II.5. Carga de la prueba y reglas procedimentales.....	21
II.6. Causas prohibidas	22
II.7. Responsabilidad y sanciones.....	23
III. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS Y LOS PROBLEMAS JURÍDICOS IDENTIFICADOS.....	24
III.1. Posición fundamentada sobre los principales problemas	24
III.1.1. Convencionalismo social.....	25
III.1.2. La Identidad de Género como derecho fundamental.....	27
III.1.3. Aplicación e interpretación de las normas técnicas	28
IV. CONCLUSIONES	29
I. REFERENCIAS.....	30

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

I.1. Denuncia

Mediante escrito de fecha 12 de diciembre de 2019, subsanado a través del escrito de fecha 16 de enero de 2023, la señora A.D.B.F. (nombre social) denunció a ATSAC e IPSA ante la Comisión de Protección al Consumidor de la Oficina Regional del Indecopi de Chimbote (en adelante, la Comisión), por presunta infracción del artículo 38 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

I.1.1. Fundamentos de hecho

La denunciante precisa que desde julio del 2019 labora en la peluquería KYM FASHION S.A., que se encuentra al interior del Centro Comercial Mega Plaza en Chimbote (Altek); asimismo, precisa que ocupaba los servicios higiénicos de mujeres sin ningún inconveniente hasta que, el 19 de noviembre de dicho año, un trabajador, le impidió el ingreso por disposición de la administración. Ante ello, la denunciante le comunicó a su empleadora lo sucedido, a lo que se procedió a remitir un correo a la administración del centro comercial. La administración respondió, vía correo electrónico, indicando que no había incurrido ninguna afectación debido a que la medida se había tomado en atención a las quejas de los clientes y que se le había otorgado la facilidad de poder ingresar al baño de personas con discapacidad.

Ante ello, recurrió a la Defensoría del Pueblo, que emitió la Carta N° 28-2019-DP/OD-ANC/M-CHIM, donde insta al centro comercial a adoptar medidas correctivas y cesar los actos de discriminación; sin embargo, el centro comercial no revirtió sus acciones.

Finalmente, la denunciante resaltó que su denuncia se basa en el hecho de ser una consumidora frecuente de los productos y servicios ofrecidos en ese lugar.

I.1.2. Fundamentos de derecho

La denunciante invocó el artículo 1 de la Declaración Universal de Derechos Humanos, que regula sobre la libertad e igualdad; la Ordenanza Municipal N° 032-2012-MPS, que prohíbe y sanciona todo tipo de discriminación por partes de personas naturales y jurídicas; y, la Directiva N° 006-2017-DIR-COD-INDECOPI.

I.1.3. Medios probatorios

- Correo electrónico de fecha 20 de noviembre de 2019, de la administradora del Centro Comercial Mega Plaza, dirigido a la empleadora de la parte denunciante donde expone la medida prohibitoria.
- Correo electrónico de fecha de 20 de noviembre 2019, donde la administradora del Centro Comercial Mega Plaza expone que la parte denunciante debería ingresar a los servicios higiénicos de caballeros y no de damas.
- Carta N° 28-2019-DP/OD-ANC/M-CHIM, de fecha 25 de noviembre de 2019, donde la Defensoría del Pueblo insta al centro comercial el cese de los actos discriminatorios y adoptar medidas correctivas.
- Informe de tomografía de abdomen, de fecha 5 de junio de 2019, mediante el cual se le diagnostica a la denunciante cálculos renales.
- Boletas de consumo en establecimientos del centro comercial, de diversas fechas.

I.2. Admisión de trámite de la denuncia

Mediante la resolución Nro. 01, de fecha 17 de diciembre de 2019, la Comisión le requirió a la parte denunciante precise si su denuncia se dirige contra IPISA, por ser la presunta administradora de los SS. HH. del centro comercial o ATSAC, o contra ambos proveedores; asimismo, le requirió la presente captura completa de todos los correos electrónicos del centro comercial que envió a su empleador. Por lo que, mediante escrito de fecha 16 de enero de 2020, la parte denunciante cumplió con precisar que la denuncia se dirige contra ambos proveedores y adjuntó nuevamente los medios de prueba requeridos.

Ante ello, mediante la resolución nro. 2, de fecha 13 de febrero de 2020, la Comisión admitió a trámite la denuncia contra las empresas IPISA y Altek; asimismo, corrió traslado a los proveedores para que presenten sus descargos dentro del plazo establecido por ley.

I.3. Descargos

Mediante escritos de fechas 3 de julio de 2020, ATSAC e IPISA se apersonaron al procedimiento y solicitaron una ampliación del plazo para presentar sus descargos; ante lo cual la Comisión, mediante la resolución nro. 3, otorgó un plazo de diez días hábiles adicionales para presentar sus descargos; siendo que mediante escritos de fecha 24 de julio de 2020, ambas partes presentaron sus respectivos descargos.

I.3.1. Descargos de ATSAC.

A. Fundamentos de hecho y de derecho.

Altek presenta una cuestión previa argumentando que la denuncia no se enmarca en una relación de consumo, basándose en el artículo 108° de la Ley N°

29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código). Sostienen que la parte denunciante no es consumidor final, pues las boletas presentadas no están relacionadas con el hecho denunciado y no fueron emitidas a su nombre ni en el centro comercial.

Además, ATSAC argumenta que su relación con la denunciante proviene del contrato de arrendamiento con una peluquería dentro del centro comercial, no de una relación de consumo. Alegan que la denunciante inicialmente debió impugnar la decisión por su empleadora y no por mecanismos de protección al consumidor.

ATSAC también se ampara en el principio de tipicidad y ejercicio legítimo del poder (numeral 4 del artículo 248° del TUO de la Ley N° 27444) para argumentar que Indecopi no tiene facultades para conocer el caso y debe declararlo improcedente.

Ahora bien, con respecto a la presunta infracción imputada, ATSAC refiere que el artículo 38° del Código establece que es el consumidor quien tiene la carga probatoria de demostrar que el proveedor incurrió en una conducta discriminatoria o trato desigual injusto; siendo una vez ello demostrado, corresponderá al proveedor señalar la causas objetiva, justificada y razonable por la que aplicó dicho acto. En ese sentido, Altek sostiene que su conducta se ajusta a lo dispuesto en el Reglamento Nacional de Edificaciones (en adelante, el Reglamento), ya que los baños del centro comercial están diferenciados por sexo, basándose en características biológicas, no en identidad de género.

Finalmente, ATSAC se apoya en jurisprudencia previa (expediente N° 0325-2014/ILN-CPC, resolución N° 2640-2013/SPC y la resolución N° 2264-2010/CPC) para argumentar que el convencionalismo social avala el uso separado de los baños por sexo y que la Comisión debería emitir un fallo congruente con su jurisprudencia,

conforme a lo establecido en el principio de predictibilidad. En caso de cambiar el criterio, invocan el artículo 257° de la LPAG sobre eximentes y atenuantes de responsabilidad por infracciones, específicamente el literal e) sobre error inducido por la administración o disposición confusa o ilegal.

1.3.2. Descargos de IPSA.

A. Fundamentos de hecho y de derecho.

IPSA solicita que se declare la improcedencia de la denuncia en su contra, argumentando que no operan ni prestan servicios dentro del centro comercial Megaplaza Chimbote. Sus actividades se relacionan con investigación de mercado, control de calidad, embalaje, almacenamiento, transporte y otras labores para la comercialización de productos, así como operaciones inmobiliarias, tal como lo demuestra su partida registral de constitución. Según el principio de causalidad, la responsabilidad debe recaer en quienes realicen la conducta constitutiva de infracción, y IPSA no tiene una relación jurídica sustancial con las partes involucradas, por lo que piden que se declare improcedente la denuncia en su contra debido a la falta de legitimidad para actuar.

1.4. Resolución de primera instancia

La Comisión, a través de la Resolución Final N° 0117-2020/INDECPI-CHT, de fecha 14 de agosto de 2020, resolvió declarar improcedente la denuncia con respecto de ambos denunciados por no existir relación de consumo. Los fundamentos considerados por la Comisión para declarar improcedente la denuncia fueron:

Con respecto a ATSAC.

El artículo III del Título Preliminar del Código establece la protección al consumidor en relaciones de consumo directas o indirectas, incluyendo etapas precontractuales y servicios de posventa. En el caso en cuestión, la denunciante, una persona transgénero, fue privada de usar los servicios higiénicos de mujeres, pero la Comisión determina que no se trata de una relación de consumo protegida por el Código debido a la falta de evidencia en las boletas presentadas.

Que, en el presente caso, la parte denunciante, con fecha Sin embargo, al revisar los correos y el contrato de arrendamiento entre ATSAC y KYM FASHION S.A.C., la Comisión identifica una relación de consumo entre la arrendataria y el centro comercial. Por lo tanto, considera que todas las personas expuestas a los efectos de la actividad empresarial del centro comercial se encuentran en una relación de consumo, lo que implica responsabilidad civil extracontractual regulada por el código civil. Estos aspectos deberán ser evaluados en el ámbito jurisdiccional correspondiente.

Con respecto a Inmuebles Panamericana

Que, conforme a lo dispuesto en el principio de causalidad, establecido en el numeral 8 del artículo 248° de la LPAG, es garantía de los administrativos sujetos de un procedimiento administrativo, que la responsabilidad se atribuya exclusivamente a quien incurrió en la conducta prohibida por ley; siendo que en el presente caso, IPSA no se dedica a la administración del centro comercial; en ese sentido, de la revisión de los medios de prueba, se advierte que IPSA no guarda relación alguna con los involucrados y que su objeto social es de desarrollar actividades de investigación de mercado, control de calidad, embalaje, almacenamiento, transporte y otras labores

que demande la comercialización de productos; por lo que no tiene conexión con los hechos denunciados.

I.5. Primer recurso de apelación.

Con fecha 17 de septiembre de 2020, la parte denunciante presentó recurso de apelación contra la Resolución Final N° 0117-2020/INDECPI-CHT, argumentando lo siguiente:

- La recurrente destaca inicialmente que en el Perú existe una situación de discriminación contra la comunidad trans que afecta negativamente la calidad de vida de las personas con orientaciones sexuales diferentes a la mayoría. Esto ha llevado a numerosos casos de suicidios y abusos, tanto por parte del Estado como de actores privados, vulnerando gravemente los derechos fundamentales de quienes pertenecen a la comunidad LGBT.
- Además, menciona la existencia de instrumentos internacionales, como los principios de Yogyakarta y la sección IV de la Opinión Consultiva Nro. 24 de la Corte Interamericana de Derechos Humanos, que reconocen explícitamente la identidad de género como una manifestación esencial del derecho a la identidad. Estos acuerdos internacionales comprometen a los Estados a establecer mecanismos para prevenir la discriminación por razón de identidad de género.
- Sobre la procedencia de la denuncia, argumenta que la relación de consumo no solo abarca transacciones formales, sino que debe proteger a los consumidores, permitiendo interpretación favorable. La Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante, la Sala) ha reconocido situaciones

excepcionales donde el proveedor no entregó bienes o servicios, pero el consumidor sufrió efectos de la relación de consumo.

- La recurrente aclara que, además de tener una relación laboral con una peluquería dentro del centro comercial, mantiene una relación de consumo constante con dicho establecimiento al adquirir productos y servicios durante sus tiempos libres, siendo que los comprobantes de pago prueban su condición de consumidora habitual.
- Frente a la alegación de no ser consumidora en el acto denunciado, argumenta que al salir del salón o transitar por el centro comercial, estaba expuesta a la relación de consumo.
- Rechaza la decisión de la Comisión que alega responsabilidad civil extracontractual, citando resoluciones anteriores que impiden a proveedores excusarse por acciones de dependientes.
- Finalmente, Concluye que la denuncia debe ser fundada, dado que el Tribunal Constitucional y la Sala reconocen la identidad de género como derecho constitucional. Además, en el caso se aplicó trato diferenciado por identidad de género.

I.6. Resolución de segunda instancia

Mediante la Resolución N° 02310-2020/SPC-INDECOPI, la Sala revocó la relación apelada en el extremo que declaró improcedente la denuncia interpuesta contra Altek y ordenó a la primera instancia vuelva a emitir un pronunciamiento sobre el fondo de la controversia. Los argumentos de la Sala fueron los siguientes fundamentos:

- La Comisión cometió un error al equiparar los efectos de la relación comercial entre ATSAC y KYM FASHION. Aunque existe un contrato entre ambas entidades, este no incluye a individuos que, bajo una relación civil o laboral, adquieran bienes o servicios para llevar a cabo una actividad económica relacionada con esas empresas. Esto significa que estas personas pueden ser consumidores de los bienes y servicios ofrecidos en el mercado. La Sala considera que no hay elementos incidentales que vinculen laboralmente a la parte denunciante con KYM FASHION, ya que cuando realiza actividades personales, forman parte de su libre desenvolvimiento y, en el contexto del mercado, se convierte en potencial consumidor.
- Además, se subraya que, independientemente de cualquier beneficio económico que la parte denunciante haya recibido para acceder o no a los servicios higiénicos, se vulneran las garantías legales que deben respaldar la ejecución del servicio, debiendo cumplir con lo establecido en el Código al brindar el servicio.
- En cuanto a la relación de consumo entre la parte denunciante y IPSA, la Sala determina que no se evidencia la participación sustancial de IPSA en la relación jurídica, por lo que se confirma la decisión de la Comisión de declarar improcedente la denuncia contra IPSA.

I.7. Segunda resolución de primera instancia

Mediante la Resolución Final N° 0097-2021/CPC-INDECOPI-CHT, la Comisión declaró infundada la denuncia contra Altek por las siguientes razones:

- Que, el tipo infractor de discriminación en el consumo no se restringe a supuesto de negativa de contratar, pudiendo comprender también restricciones

arbitrarias o interrupciones del servicio, verificadas una vez entablada la relación de consumo.

- En el caso actual, la Comisión observa que ATSAC llevó a cabo la acción objeto de la denuncia basándose en el cumplimiento del Reglamento, que establece diferencias en los baños en función de las características biológicas del sexo masculino (hombre) o femenino (mujer). En otras palabras, la normativa requiere que las personas utilicen los servicios higiénicos correspondientes a su sexo biológico. Esto da lugar a una causa objetiva y justificada para restringir el acceso de la parte denunciante, que posee características biológicas masculinas, a los servicios higiénicos destinados a mujeres.

I.8. Segundo recurso de apelación

Mediante escrito de fecha 7 de julio de 2021, la parte denunciante presentó recurso de apelación contra la Resolución Final N° 0097-2021/CPC-INDECOPI-CHT, solicitando que la misma sea declarada nula, por los siguientes argumentos:

- La parte apelante reitera sus argumentos respecto a la importancia de la identidad de género como un componente fundamental del derecho a la identidad. Se enfoca en su reconocimiento en normas internacionales y nacionales, así como en la jurisprudencia del Tribunal Constitucional y la Sala de Protección al Consumidor del Indecopi.
- En relación al Reglamento, sostiene la necesidad de reinterpretar esta norma técnica para que esté en consonancia con los principios establecidos por la Corte Interamericana de Derechos Humanos (Corte IDH), que promueven la adaptación de interpretaciones legales a sus directrices jurisprudenciales.

- Se hace referencia al artículo 1.1 de la Convención Americana de Derechos Humanos, el cual respalda la protección de la identidad de género como parte del mandato de igualdad y no discriminación. En virtud de esto, los Estados están obligados a garantizar que tanto los servicios públicos como los privados respeten el derecho a la igualdad y no discriminación, incluyendo el derecho a la identidad de género.
- La parte apelante argumenta que basar la negativa de acceso a los servicios higiénicos para mujeres en normas técnicas que solo consideran el sexo biológico desconoce el derecho fundamental de identidad de género reconocido a nivel internacional. Además, subraya que rechazar la reinterpretación de esta norma implica forzar a las personas trans a revelar su identidad de género para utilizar el baño correspondiente a su apariencia física. Esto no solo vulnera el derecho a la intimidad, sino que puede obligar a divulgar tratamientos y cirugías, lo cual va en contra de los principios de Yogyakarta adoptados por la Corte IDH y constituye una forma de violencia y humillación dirigida hacia la comunidad LGBT.

I.9. Segunda resolución de segunda instancia

Que, mediante la Resolución N° 0735-2022/SPC-INDECOPI, la Sala de Protección al Consumidor, decidió revocar la resolución apelada y reformándola declaró fundada la denuncia interpuesta contra ATSAC; asimismo, impuso una multa de 50 UIT, por las siguientes razones:

- El literal d) del artículo 1.1 del Código, el cual prohíbe la discriminación en transacciones comerciales basada en motivos análogos a los establecidos en el artículo 2° de la Constitución. Destaca que el derecho a la igualdad tiene dos

dimensiones: formal y material, exigiendo al Estado y a los privados su cumplimiento. Por su parte, El artículo 38° del Código busca que los productos y servicios para consumidores sean brindados sin tratos desiguales más allá de lo necesario para cumplir las obligaciones del proveedor.

- Asimismo, la Sala cita jurisprudencia de la CIDH en el caso “Atala Riffo y niñas vs. Chile” donde se reconoció expresamente a la identidad de género como un derecho fundamental y protegido por la Convención, así como la prohibición de cualquier práctica, normas o actos discriminatorios basados en la orientación sexual de la persona. Así como jurisprudencia del Tribunal Constitucional recaída en la sentencia recaída en el Expediente N° 06040-2015-PA-TC, donde se expone que la identidad de género es indudablemente un aspecto esencial de la manera que ha decidido su vida, y que, en ese sentido, merece tutela constitucional al forma parte del derecho a la identidad.
- En relación al caso, la Sala examina el incidente del acceso a los servicios higiénicos y concluye que la parte denunciante no pudo ingresar a los baños de mujeres desde el 19 de noviembre del 2019. Se basa en un video proporcionado por la parte denunciante, donde se muestra que se le negó el acceso debido a ser mujer transgénero. Además, Altek no ha cuestionado la orden dada al personal.
- Con respecto a la licitud del video como prueba, afirmando que no vulnera derechos y forma parte de la conversación. Luego, se evaluaron los hechos y se concluyó que no hay justificación objetiva y razonable para la discriminación.
- La Sala argumenta que, aunque el Reglamento diferencia servicios por sexo, no regula la interacción ni limita su uso al sexo biológico. También establece

que la apariencia física es suficiente para usar los servicios, sin necesidad de acreditar cirugías o sexo de nacimiento.

- Asimismo, la Sala también dispone que resulta suficiente para cualquier persona demostrar una apariencia física de hombre o mujer para hacer uso de los servicios higiénicos sin que sea necesario acreditar el sexo de nacimiento o haberse sometido a alguna intervención quirúrgica.
- Enfatiza que la jurisprudencia anterior puede ser revisada en casos particulares sin afectar principios esenciales. Desde la Resolución N° 2640-2013/SPC-INDECOPI, han transcurrido años durante los cuales la Sala ha establecido una nueva dirección jurisprudencial en defensa de los derechos de la comunidad LGBT. Por lo tanto, no es válido argumentar que Altek cometió un error debido a su propia administración. Basándose en esto, la Sala refuerza su compromiso con la justicia y la equidad en la protección de los derechos de todas las personas.
- Finalmente, la Sala aclara que ATSAC no pudo demostrar la existencia de una queja por parte de una clienta respecto a la ocupación de los baños de mujeres por la denunciante y los supuestos riesgos o inseguridades que esto causaría. Incluso si hubiera sido el caso, la denunciante utilizó los servicios higiénicos desde al menos julio de 2019 hasta noviembre de 2019, sin registrarse incidentes que respalden esa idea. La Sala resalta que respaldar tal afirmación no solo carece de fundamento, sino que también fomenta la intolerancia y refuerza prejuicios que menoscaban derechos. Por lo tanto, la Sala concluye que la conducta de ATSAC carece de una justificación objetiva y fundamentada en la Constitución.

- En relación a la sanción, se impuso una multa de 50 UIT, considerando factores como la falta de consideración de Altek hacia el criterio jurisprudencial establecido en años recientes sobre los derechos LGBT en la Sala, así como un consenso internacional sobre la conducta sancionable. Se destacó que la conducta de ATSAC ignoró la dignidad humana y el derecho a la igualdad de la parte denunciante.
- Como medida correctiva, se ordenó que se brinde capacitación en discriminación a todos los trabajadores involucrados en el diseño y ejecución de políticas comerciales de atención al cliente o con contacto directo con los clientes. Además, se requirió la colocación permanente y visible de un cartel en los servicios higiénicos con el mensaje de prohibición de discriminación. Altek también fue condenada a sufragar los costos y gastos asociados.

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

II.1. Marco legal de la protección al consumidor frente a actos de discriminación o trato diferenciado ilícito

En el Perú, el trato diferenciado ilícito, así como los actos de discriminación se encuentran regulados por diferentes cuerpos legales; tales como la Constitución (artículo 2), diversas ordenanzas municipales, la tipificación como delito en el Código Penal (artículo 323) y el Código de Protección y Defensa del Consumidor (artículo 38). Antes de pasar a lo exposición de este último dispositivo legal, consideramos pertinente resaltar que el derecho a la igualdad y prohibición de la discriminación también se encuentra regulada en instrumentos de naturaleza internacional, como la Carta de las Naciones Unidas (artículo 55), Declaración Universal de Derechos Humanos (artículo 2.1), el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos (artículo 26), el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (artículo 2.2), la Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre (artículo II), la Convención Americana sobre Derechos Humanos (artículo 24), entre otros.

Ahora bien, respecto a los supuestos en los que los actos de discriminación o trato ilícito diferenciado se realice en el marco de una relación jurídica de consumo, el legislador peruano ha optado por regularla en el artículo 38 del Código, donde dispone que los actos que impliquen un trato diferenciado dirigido a limitar el ejercicio de los derechos de los consumidores por causas no permitidas por ley, estaremos hablando de la comisión de un acto de discriminación y/o trato diferenciado ilícito.

II.2. Definición de discriminación y trato diferenciado ilícito

Ante el análisis de la norma citada, resulta imperioso preguntarnos cuál es la diferencia entre un acto discriminación y un trato diferenciado ilícito, debido a que del texto del dispositivo legal se desprende que el legislador entiende diferente ambas figuras legales. Al respecto, el autora Leoni Amaya (2015) precisa que: “el trato diferenciado ilícito constituye un comportamiento dirigido a negar, diferir o limitar el acceso a bienes y servicios a los consumidores, pero por motivos injustificados, sin llegar a basarse en aquellos motivos de trascendencia social y sin afectar la dignidad personal”; al respecto, Almendra Lee Key Pen (2019) concluye que “(...) se constituirá un trato diferenciado ilícito cuando la distinción se ha fundado en motivos injustificados o motivos subjetivos, pero que no llegan a ser motivos prohibidos por el ordenamiento nacional e internacional como la raza, el sexo, la orientación sexual, religión, entre muchos otros motivos”.

Por otro lado, los actos de discriminación se caracterizan por tener su origen en los motivos prohibidos por el ordenamiento jurídico nacional e internacional como la raza, el sexo, la orientación sexual, religión entre otros; por lo que se puede concluir que resulta muy perjudicial para la vida cotidiana.

Entorno a estos conceptos cabe precisar que, El Indecopi, mediante la Resolución N° 2025-2019/SPC-INDECOPI, de fecha 24 de julio de 2019, cambió su criterio sobre la discriminación y el trato desigual ilícito. Ahora, el Indecopi considera que todo trato desigual que no se encuentre justificado de manera objetiva y razonable es discriminatorio, independientemente de si está prohibido por ley o no. Este cambio de criterio es importante porque hace más fácil para los consumidores denunciar la discriminación y obtener justicia.

II.3. Obligaciones de los proveedores para evitar la discriminación

En el Perú, los proveedores tienen la responsabilidad de evitar la discriminación en el ámbito del consumo, según lo establecido en el Código de Protección y Defensa del Consumidor y otras leyes afines. Algunas de las obligaciones más importantes son:

- Igualdad de trato: Los proveedores deben tratar a todos los consumidores por igual, sin importar su origen, orientación sexual, discapacidad u otras categorías protegidas.
- Acceso a bienes y servicios: Los productos y servicios deben estar disponibles y accesibles para todos, sin exclusiones injustificadas basadas en categorías protegidas.
- Publicidad justa: La publicidad no debe promover la discriminación ni el trato desigual hacia grupos de consumidores específicos.
- Información clara: Los proveedores deben proporcionar información transparente sobre productos, servicios, precios y condiciones, sin omitir detalles relevantes que puedan afectar a los consumidores de manera discriminatoria.
- Prevención de prácticas discriminatorias: Deben tomar medidas para evitar actos de discriminación, incluyendo políticas internas y capacitación para el personal.
- Atención adecuada: Los consumidores deben recibir una atención respetuosa y adecuada, independientemente de categorías protegidas.

- Eliminación de barreras: Los proveedores deben eliminar obstáculos que limiten el acceso a sus productos o servicios para grupos específicos, garantizando igualdad de acceso.

II.4. Organismos encargados de recibir denuncias

Con respecto a la competencia para conocer dicho procedimiento administrativo, el artículo 125 del Código, establece la imposibilidad del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos del Indecopi de conocer dichas causas, por los que únicamente podrán ser conocidas por la Comisión de Protección al Consumidor en primera instancia y, en segunda instancia, por la Sala Especializada en Protección al Consumidor.

II.5. Carga de la prueba y reglas procedimentales

En lo que refiere a la carga de la prueba en el desarrollo del procedimiento administrativo, de la interpretación del artículo 39 del Código podemos deducir lo siguiente:

- Carga de la prueba: Cuando un consumidor presenta una denuncia, la carga de la prueba recae en él. Si es la administración quien inicia el procedimiento, la carga recae en esta última.
- Acreditación del trato desigual: El consumidor no necesita pertenecer a un grupo específico para demostrar un trato desigual.
- Obligación del proveedor: Es responsabilidad del proveedor demostrar una causa objetiva y justificada para el trato desigual.

- Requisitos para demostrar una causa objetiva: Si el proveedor presenta una causa objetiva razonable, el consumidor debe probar que es un pretexto o una simulación.
- Uso de indicios y pruebas: Pueden usarse indicios y otros medios probatorios para demostrar prácticas discriminatorias o trato desigual.

En síntesis, el artículo establece que la carga de la prueba depende de quién inicia el procedimiento (consumidor o administración). El proveedor debe demostrar una causa objetiva justificada, mientras que el consumidor debe mostrar que esa causa es un pretexto.

II.6. Causas prohibidas

La Constitución Política del Perú de 1993 prohíbe la discriminación en el ámbito del consumo en base a la raza, género, orientación sexual, discapacidad y religión. Esta prohibición está destinada a proteger los derechos de las personas y asegurar que todos tengan acceso a los bienes y servicios que necesitan, independientemente de su identidad o características personales.

La discriminación en el ámbito del consumo puede tomar muchas formas, como negar el acceso a un bien o servicio, cobrar precios más altos, proporcionar un servicio de menor calidad, o tratar a una persona de manera ofensiva o humillante. Si usted cree que ha sido víctima de discriminación en el ámbito del consumo, puede presentar una denuncia ante el Indecopi, el organismo público encargado de proteger los derechos de los consumidores.

II.7. Responsabilidad y sanciones

En el Perú, la legislación establece responsabilidades y sanciones en casos de discriminación y trato diferenciado ilícito en las relaciones de consumo. Estas disposiciones se encuentran contempladas en el Código de Protección y Defensa del Consumidor (Ley N° 29571) y otras normativas relacionadas. A continuación, se detallan algunos aspectos relevantes:

Responsabilidad de los proveedores

- Responsabilidad administrativa: Los proveedores son responsables de cumplir con las obligaciones establecidas en el Código. Deben evitar cualquier forma de discriminación y trato diferenciado ilícito en sus relaciones con los consumidores.
- Responsabilidad solidaria: los proveedores pueden ser responsables de manera solidaria, lo que significa que todos los involucrados en la cadena de suministro o provisión de bienes y servicios pueden ser considerados responsables.

Sanciones administrativas

- Multas y sanciones económicas: Los proveedores que sean encontrados culpables pueden ser sancionados con multas y sanciones económicas proporcionales a la gravedad de la infracción cometida.
- Medidas correctivas: las autoridades competentes pueden ordenar medidas correctivas para remediar los efectos de la discriminación y el trato diferenciado ilícito. Estas pueden ser: la cesación de las prácticas discriminatorias, la rectificación, la reparación de daños a los consumidores afectados, entre otras.
- Publicidad de sanciones: Las sanciones pueden ser publicadas por las autoridades competentes, lo que contribuye a la transparencia y a advertir a los consumidores sobre las prácticas discriminatorias de ciertos proveedores.

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

III.1. Posición fundamentada sobre los principales problemas

El acceso al baño para personas transgénero ha sido un tema de debate y conversación en varios países. Algunas organizaciones defensoras de los derechos transgénero argumentan que las políticas que permiten a las personas transgénero usar los baños que corresponden a su identidad de género son necesarias para garantizar la igualdad y la protección de sus derechos fundamentales. Estas políticas se basan en el reconocimiento de que la identidad de género de una persona no se limita necesariamente a su sexo asignado al nacer.

Según la información proporcionada en inglés, por la organización estadounidense llamada Transgender Law Center (2005), no existen pruebas concluyentes que respalden la afirmación de que las políticas transgénero que permiten el uso de los servicios higiénicos adecuados aumentan los riesgos de seguridad o la incidencia de comportamientos inapropiados. Se ha planteado que políticas que excluyen o discriminan a personas transgénero al denegarles el acceso a baños acordes a su identidad de género pueden fomentar estigmatización y violencia hacia esta comunidad. No obstante, surgen conflictos jurídicos por argumentos como el convencionalismo social, la inclusión de la identidad de género en el núcleo esencial del derecho a la identidad y el libre desarrollo personal, y la aplicación de normas técnicas.

III.1.1. Convencionalismo social.

De acuerdo con la Universidad Nacional Autónoma de México (2017), los convencionalismos sociales son reglas de comportamiento que regulan los aspectos más comunes de la vida social e incluso de la vida política de un país.

El convencionalismo social es una teoría ética y sociológica que sostiene que las normas y valores morales son construcciones sociales y acuerdos arbitrarios, no fundamentos objetivos o absolutos. Según esta perspectiva, las normas morales se establecen por convenciones y acuerdos mutuos en la sociedad, en lugar de basarse en principios morales intrínsecos o leyes naturales. Esto implica que las normas pueden variar entre culturas y cambiar con el tiempo, ya que dependen de decisiones humanas y prácticas sociales, no de una autoridad divina o universal. Por lo tanto, lo que se considera moralmente correcto o incorrecto puede diferir entre sociedades o incluso a lo largo del tiempo en una misma sociedad.

Esta teoría reconoce que las normas y valores sociales desempeñan un papel importante en la vida humana, ya que proporcionan un marco común de comportamiento y cooperación dentro de una sociedad. Sin embargo, también implica que estas normas y valores no son intrínsecamente "correctos" o "incorrectos" en un sentido absoluto, sino que son construcciones sociales que pueden ser objeto de reflexión, debate y cambio en función de la evolución de la sociedad y las necesidades humanas. Ahora bien, en relación con el tema desarrollado, se debe precisar que el convencionalismo social ha influido en la forma en que se perciben y tratan los derechos de las personas LGBT.

En ese sentido, se debe tener en consideración que los derechos LGBT se refieren a los derechos humanos de las personas homosexuales, bisexuales,

transgénero, entre otras y buscan garantizar la igualdad de trato y oportunidades para todas las personas, independientemente de su orientación sexual o identidad de género. Estos derechos incluyen el derecho a la no discriminación, el derecho a la igualdad ante la ley, el derecho a la identidad de género, el derecho a la intimidad y el derecho a la libertad de expresión, entre otros.

A pesar de los avances significativos en la promoción y protección de los derechos LGBT en muchas partes del mundo, la discriminación y la violencia hacia las personas LGBT aún persisten en diversas sociedades. En ese sentido, acorde a una nota periodística de BBC NEWS MUNDO (2023), son un total de 67 países del mundo los cuales tienen vigentes leyes que criminalizan las relaciones sexuales entre personas del mismo sexo o que restringen los derechos de las personas LGBT, con sentencias que van desde los meses en prisión hasta la pena de muerte. Es por ello que se puede establecer de forma evidente que esta discriminación puede tener un impacto negativo en la vida y el bienestar de las personas LGBT, limitando su acceso a la educación, el empleo, la atención médica y otros derechos fundamentales.

La lucha por los derechos LGBT ha sido impulsada tanto por organizaciones de derechos humanos como por activistas individuales que buscan promover la igualdad y la inclusión. A nivel internacional, existen tratados y convenciones de derechos humanos que reconocen y protegen los derechos de las personas LGBT, como la Declaración Universal de Derechos Humanos y otros instrumentos de las Naciones Unidas.

Por lo expuesto, es importante seguir trabajando para promover una mayor conciencia y aceptación de la diversidad sexual y de género en la sociedad, así como para garantizar la protección y el respeto de los derechos humanos de todas las

personas, sin importar su orientación sexual o identidad de género. Esto implica desafiar los convencionalismos sociales que perpetúan la discriminación y abogar por cambios legales y sociales que promuevan la igualdad y la inclusión para todas las personas LGBT.

III.1.2. La Identidad de Género como derecho fundamental

De lo expuesto en el presente expediente, se puede afirmar que el derecho a la identidad de género se refiere al reconocimiento y respeto de la autopercepción de una persona en cuanto a su género. Se reconoce que cada individuo tiene el derecho de identificarse y expresarse de acuerdo con el género con el cual se sienta identificado, independientemente del sexo asignado al nacer. Este derecho implica que las personas tienen la facultad de vivir de acuerdo con su identidad de género, ser reconocidas legalmente en base a ella y recibir protección contra la discriminación y la violencia.

El derecho a la identidad de género asegura la dignidad, bienestar e igualdad de todas las personas, sin importar su identidad de género. Ha habido avances en su reconocimiento y protección a nivel mundial. Algunos países permiten cambios de género en documentos legales para reflejar la identidad autopercebida. Esto es fundamental para acceder a servicios básicos como salud, educación y empleo, promoviendo una sociedad inclusiva. Organismos internacionales, como la ONU, subrayan su importancia y piden su reconocimiento. Expertos en derechos humanos resaltan la necesidad de un entorno seguro y libre de discriminación para quienes no cumplen con normas de género impuestas por la sociedad.

Asimismo, los diversos estudios (Yogyakarta Principles, 2016a; The Yogyakarta Principles, 2016b) coinciden en los Principios de Yogyakarta, acorde a lo

expuesto en su web, son un conjunto de principios que se refieren a la aplicación de la legislación internacional de derechos humanos en relación con la orientación sexual y la identidad de género. El objetivo de estos principios es orientar la interpretación y aplicación de las normas del derecho internacional de los derechos humanos, estableciendo estándares básicos para proteger los derechos humanos de la comunidad LGBT. Estos principios ofrecen directrices para la protección de los derechos humanos de personas LGBT, abordando temas de orientación sexual e identidad de género. Enfatizan la prevención de discriminación, violencia y abusos, garantizando acceso a la justicia, igualdad ante la ley, libertad de expresión, privacidad, salud y educación de personas LGBT. Son reconocidos globalmente, respaldados por defensores de derechos humanos y han influenciado legislación y políticas a favor de personas LGBT.

III.1.3. Aplicación e interpretación de las normas técnicas

La interpretación y aplicación de las normas técnicas varían según el contexto y el ámbito de uso. Estas normas son documentos que definen requisitos y directrices técnicas para garantizar calidad, seguridad y eficiencia en productos, servicios o procesos en un área específica. Interpretarlas implica comprender su alcance y propósito, examinando requisitos y directrices para aplicarlas correctamente; asimismo, no se debe presuponer que las normas técnicas sirven de base para regular las relaciones humanas, sino que por el contrario, la aplicación de los derechos humanos debe realizarse de forma transversal y debe estar presente en cualquier análisis y aplicación de normas.

IV. CONCLUSIONES

- En el caso en cuestión, la Sala emitió la Resolución N° 2310-2020/SPC-INDECOPI, en la cual revocó una resolución anterior que había declarado infundada la denuncia presentada por la parte denunciante contra ATSAC por infringir los artículos 1°.1, literal d), y 38° del Código. Adicionalmente, la Sala declaró fundada la denuncia, dado que se demostró que la denunciada discriminó a la denunciante debido a su identidad de género.
- Es importante resaltar que diversos instrumentos internacionales (como los Principios de Yogyakarta) abordan cómo se aplica la legislación internacional de derechos humanos en relación a la orientación sexual e identidad de género, además, de definir el concepto de identidad de género.
- Según la información revisada, hay 67 países en el mundo que mantienen leyes que penalizan las relaciones homosexuales, incluso con sanciones que abarcan desde encarcelamiento hasta la pena de muerte. Esto claramente evidencia que esta discriminación puede generar un efecto perjudicial en la vida y el bienestar de las personas LGBT.
- La lucha en favor de los derechos de la comunidad LGBT ha sido liderada tanto por organizaciones defensoras de los derechos humanos como por individuos activistas, con el objetivo de promover la igualdad y la inclusión. En este sentido, las Naciones Unidas establecen que los Estados tienen una obligación legal respaldada por el derecho internacional de derechos humanos de salvaguardar y proteger los derechos de los miembros de la comunidad LGBTI frente a la violencia y la discriminación.

I. REFERENCIAS.

- Ley N.º 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. (14 de agosto de 2010).
<https://www.indecopi.gob.pe/documents/20195/177451/CodigoDProteccionyDefensaDelConsumidor%5B1%5D.pdf/934ea9ef-fcc9-48b8-9679-3e8e2493354e>.
- Amaya, L. (2015). *Discriminación en el Consumo y Trato Diferenciado Ilícito / Jurisprudencia del Indecopi*.
<https://www.consumidor.gob.pe/documents/51084/126949/Discriminaci%C3%B3n+en+el+Per%C3%BA/f5b608b8-8cc6-43bb-bde8-fbe6398d0094>.
- Lee Kay Pen Risso, A. (2019). Discriminación en el consumo y trato diferenciado ilícito: un intento de clarificación. [Trabajo Académico para optar al título de Segunda Especialidad en Derechos Fundamentales y Constitucionales en América Latina, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Repositorio Tesis, Campus PUCP. <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/16270>.
- Transgender Law Center (2005). *Peeing in Peace*.
<https://transgenderlawcenter.org/wp-content/uploads/2012/05/94930982-PIP-Resource-Guide.pdf>.
- Universidad Nacional Autónoma de México. *Clases de normas*.
[https://programas.cuaed.unam.mx/repositorio/moodle/pluginfile.php/152/mod_resource/content/2/clases-normas/index.html#:~:text=A%20los%20convencionalismos%20sociales%20tambi%C3%A9n,determinados%20\(Pereznieto%2C%201998\)](https://programas.cuaed.unam.mx/repositorio/moodle/pluginfile.php/152/mod_resource/content/2/clases-normas/index.html#:~:text=A%20los%20convencionalismos%20sociales%20tambi%C3%A9n,determinados%20(Pereznieto%2C%201998)).
- BBC News Mundo. ¿En qué países está penalizada la homosexualidad? (y cuál es la situación en América Latina). (2023, 30 de marzo)
<https://www.bbc.com/mundo/noticias-internacional-65104589>.
- Naciones Unidas. *LGBTI y los derechos humanos*.
<https://www.ohchr.org/es/sexual-orientation-and-gender-identity/about-lgbti-people-and-human-rights>.
- Yogyakarta (2016). *The YOGYAKARTA PRINCIPLES*.
<https://yogyakartaprinciples.org/>. <http://yogyakartaprinciples.org/principles-sp/about/>



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0735-2022//SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0077-2019/CPC-INDECOPI-CHT

PROCEDENCIA : COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI
DE ÁNCASH – SEDE CHIMBOTE
PROCEDIMIENTO : DE PARTE
DENUNCIANTE : [REDACTED]
(CON NOMBRE SOCIAL [REDACTED])
DENUNCIADAS : INMUEBLES [REDACTED]
ALTEK [REDACTED]
MATERIA : DISCRIMINACIÓN
ACTIVIDAD : INMOBILIARIAS POR RETRIBUCIÓN

SUMILLA: Se revoca la resolución venida en grado que declaró infundada la denuncia interpuesta por [REDACTED], con nombre social [REDACTED], contra Altek Trading S.A.C., por infracción de los artículos 1º.1, literal d), y 38º del Código de Protección y Defensa del Consumidor; y, en consecuencia, se declara fundada la misma. Ello, en tanto quedó acreditado que la denunciada discriminó a la parte denunciante por su identidad de género, al negarle el ingreso a los servicios higiénicos de mujeres del establecimiento comercial, indicándole que debía emplear los servicios higiénicos destinados para el uso de personas con discapacidad.

SANCIÓN: 50 UIT

Lima, 12 de abril de 2022

ANTECEDENTES

1. El 12 de diciembre de 2019, [REDACTED] con nombre social [REDACTED] (en adelante, la parte denunciante) denunció a Inmuebles [REDACTED] (en adelante, Inmuebles [REDACTED]) y Altek [REDACTED] (en adelante, Altek [REDACTED]) por presuntas infracciones de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), manifestando lo siguiente:
 - (i) Desde julio de 2019, venía laborando en la peluquería [REDACTED] ubicada en el Centro Comercial "Megaplaza" (en adelante, el Centro Comercial) en la ciudad de Chimbote, sin haber tenido inconveniente alguno con el ingreso al servicio higiénico de mujeres; sin embargo, el 19 de noviembre de mismo año, el personal de control de los servicios

¹ El nombre social de las personas transgénero corresponde al nombre que las o los identifica según su identidad de género.

² Identificada con RUC 20345681460 y con domicilio fiscal ubicado en Av. Alfredo Mendiola Nro. 3698, Urb. Panamericana Norte (Dentro Del Centro Comercial Mega Plaza), Lima - Lima - Independencia.



PERU

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0735-2022//SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0077-2019/CPC-INDECOPI-CHT

- higiénicos del establecimiento comercial le prohibió su ingreso por disposición de la administración;
- (ii) dicha situación fue comunicada a su empleadora, la señora Mayde Monca Santos (en adelante, la señora Monca), quien el 20 de noviembre de 2019, envió un correo electrónico a la administradora del Centro Comercial trasladándole su preocupación por lo ocurrido. Ante dicha gestión, recibieron como respuesta que no se había incurrido en ninguna afectación y que, en atención a las quejas de los clientes, la parte denunciante tenía que emplear el servicio higiénico destinado para el uso de personas con discapacidad;
 - (iii) posteriormente, tras haber recurrido a la Defensoría del Pueblo, dicha entidad emitió la Carta 028-2019-DP/OD-ANC/M-CHIM del 25 de noviembre de 2019, dirigida a la administradora del Centro Comercial con la finalidad de explicarle el marco jurídico sobre la prohibición de actos discriminatorios, precisándole, además, las medidas correctivas que debían adoptarse en esta situación; sin embargo, ninguna de ellas había sido adoptadas hasta la fecha;
 - (iv) todo ello no solo ocasionaba un estado de discriminación sistemática contra su persona, sino que también afectaba su salud, pues al habersele detectado un cálculo renal, ello le obligaba a ingerir líquidos constantemente, debiendo acudir a los servicios higiénicos con mayor regularidad;
 - (v) asimismo, debía valorarse que, de forma frecuente, acudía a los distintos establecimientos que se encontraban dentro del centro comercial, motivo por el cual tenía derecho a acceder a los servicios higiénicos de mujeres sin sufrir algún tipo de discriminación;
 - (vi) la identidad de género guardaba una estrecha vinculación con la identidad personal, pues esta permitía a las personas ser reconocidas e individualizadas como eran y se sentían frente al Estado y la sociedad, siendo cada individuo libre de construir su personalidad y proyecto de vida; y,
 - (vii) finalmente, solicitó lo siguiente: (a) el pago de las costas y costos del procedimiento; y, (b) la imposición de una sanción ejemplar a los denunciados involucrados.
2. El 24 de julio de 2020, Inmuebles [REDACTED] y Altek [REDACTED] formularon sus descargos a la denuncia presentada en su contra.
 3. Mediante Resolución 0117-2020/INDECOPI-CHT del 14 de agosto de 2020, la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Áncash – Sede Chimbote (en adelante, la Comisión) decidió lo siguiente:
 - (i) Declaró improcedente la denuncia interpuesta contra Altek [REDACTED] por presunta infracción de los artículos 1º.1, literal d), y 38º del Código, al



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0735-2022//SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0077-2019/CPC-INDECOPI-CHT

- haberse verificado que no existía una relación de consumo en los términos del Código; y,
- (ii) declaró improcedente la denuncia interpuesta contra Inmuebles Panamericana por presunta infracción de los artículos 1º.1, literal d), y 38º del Código, al haberse verificado que el proveedor no se dedicaba a la operación ni administración del Centro Comercial Megaplaza de Chimbote, y, por tanto, no tenía vinculación con la relación de consumo materia de la presente denuncia.
4. Ante el recurso de apelación interpuesto por la parte denunciante, la Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante, la Sala) emitió la Resolución 2310-2020/SPC-INDECOPI del 3 de diciembre de 2020, señalando lo siguiente:
- (i) Revocó la Resolución 0117-2020/INDECOPI-CHT, en el extremo que declaró improcedente la denuncia interpuesta contra Altek [REDACTED] por presunta infracción de los artículos 1º.1, literal d) y 38º del Código, al haberse verificado que, al momento en que se produjo el hecho controvertido (presunto acto discriminatorio por negativa de ingreso a los servicios higiénicos de mujeres), la parte denunciante actuó en calidad de consumidora dentro de un contexto de mercado; y,
- (ii) confirmó la Resolución 0117-2020/INDECOPI-CHT, en el extremo que declaró improcedente la denuncia interpuesta contra Inmuebles Panamericana por presunta infracción de los artículos 1º.1, literal d), y 38º del Código, al haberse verificado que éste último no contaba con legitimidad para obrar pasiva respecto al hecho denunciado en este procedimiento.
5. En cumplimiento del mandato ordenado por la Sala, por Resolución 6 del 18 de mayo de 2021, la Secretaría Técnica de la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Áncash – Sede Chimbote (en adelante, la Secretaría Técnica de la Comisión) trasladó a las partes el Informe Final de Instrucción 014-2021/CPC-INDECOPI-CHT.
6. Mediante Resolución 0097-2021/INDECOPI-CHT del 4 de junio de 2021, la Comisión declaró infundada la denuncia contra Altek [REDACTED] por presunta infracción de los artículos 1º.1, literal d), y 38º del Código, tras considerar que, de manera justificada, la denunciada negó el ingreso a la parte denunciante a los servicios higiénicos de mujeres del Centro Comercial por su condición de transgénero, indicándole que debía emplear los servicios higiénicos destinados para el uso de personas con discapacidad.
7. El 7 de julio de 2021, la parte denunciante apeló la Resolución 0097-2021/INDECOPI-CHT bajo los siguientes argumentos:



- (i) Desde julio hasta noviembre de 2019, pudo ingresar a los servicios higiénicos de mujeres del Centro Comercial sin ningún impedimento; sin embargo, a partir de esta última fecha en adelante, Altek mantuvo su decisión de no permitir su ingreso a los servicios higiénicos de mujeres, indicándole que debía dirigirse a los servicios higiénicos de hombres o discapacitados;
- (ii) era importante considerar el contexto que vivía el país en materia de discriminación por identidad de género. Según la primera encuesta virtual a personas de la población LGBTI en el año 2017, el 56.5% de dicha población tenía miedo de expresar su identidad de género en público, el 13% de las mujeres trans en Lima y Callao no contaban con un Documento Nacional de Identidad (DNI), el 60.6% de la población había logrado alcanzar educación superior universitaria y solo el 61.8% había logrado obtener un empleo. De igual modo, la investigación denominada "No tengo miedo. Nuestra Voz Persiste" registró que el 65% de las mujeres trans consideraba que su derecho a la identidad había sido vulnerado, el 5.1% de las mujeres trans accedieron a una educación secundaria completa y el 62.2% tenía que dedicarse al trabajo sexual y/o a la cosmetología;
- (iii) además, el grado de violencia que sufría la población LGBTI había quedado reflejado en el caso "Rojas Marín y otra versus Perú", en el que la Corte Interamericana de Derechos Humanos (en adelante, la CIDH) determinó que la víctima (una mujer trans) había sido torturada física y verbalmente en reiteradas ocasiones mientras estuvo bajo custodia policial;
- (iv) a través de las sentencias recaídas en los Expedientes 04617-2012-AA y 00156-2012-HC/TC, el Tribunal Constitucional había sido enfático en reconocer que las decisiones de la CIDH debían ser aplicadas en sede interna;
- (v) era importante agregar que, en anteriores pronunciamientos, la Sala había reconocido que la identidad de género era una categoría protegida por la Constitución, la Convención Americana de Derechos Humanos y los pronunciamientos de la CIDH;
- (vi) la Comisión había sustentado su pronunciamiento en la interpretación literal de las Normas Técnicas A.070 e IS.010 del Reglamento Nacional de Edificaciones (en adelante, el RNE); sin embargo, conforme a lo señalado por la CIDH, era necesario que dichas normas sean interpretadas teniendo en cuenta la identidad de género y las necesidades de las personas trans. Una interpretación contraria a ello estaría obligando a las personas trans a revelar su identidad de género para poder ingresar al servicio higiénico que le correspondería; o, revelar si se ha sometido a alguna cirugía de reafirmación de género, lo cual claramente vulneraría su derecho a la intimidad, pudiendo incluso ocasionar violencia o humillación por parte de las personas que atienden en los servicios higiénicos u otros consumidores;



PERU

Presidencia
del Consejo de Ministros



984

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

RESOLUCIÓN 0735-2022//SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0077-2019/CPC-INDECOPI-CHT

- (vii) sumado a ello, se debía considerar que las Normas Técnicas A.070 e IS.010 del RNE habían sido emitidas en un contexto en el que la sociedad desconocía la diferencia entre los conceptos de sexo y género; no obstante, actualmente, la protección de los derechos de las personas LGBTI había sido reconocida por el Consejo de Derechos Humanos de las Naciones Unidas, la Organización Mundial de la Salud y la CIDH, por lo cual la interpretación de dichas normas debía ser sociológica;
 - (viii) en suma, la negativa de Altek de dejarla ingresar a los servicios higiénicos de mujeres había conseguido limitar su derecho a la dignidad e incluso a la salud, impidiéndole desarrollar sus labores en igualdad de condiciones solo por el hecho de ser una persona transgénero;
 - (ix) adicionalmente, Altek no podía justificar su conducta basado en el argumento de que no tendría la obligación de implementar un servicio higiénico específico para personas trans, ya que en ningún momento exigió que se construyera un servicio higiénico exclusivo para su uso, sino que le dieran la posibilidad de usar el servicio higiénico que le correspondía, en respeto a su derecho a la identidad de género y la salud; y,
 - (x) por ello, cualquier *test* de razonabilidad que pudiera realizar la autoridad debía resultar a su favor, pues el trato otorgado a su persona claramente no respondía a un fin constitucional legítimo, sino que -por el contrario- enfatizaba los prejuicios y estereotipos de género que afrontaban las personas trans en la sociedad.
8. El 1 de noviembre de 2021, Altek absolvió la apelación de la parte denunciante, indicando que:
- (i) Para imputarle responsabilidad a su representada debía probarse el hecho imputado en su contra, el cual señalaba expresamente que su representada habría indicado a la parte denunciante que empleara los servicios higiénicos destinados a las personas con discapacidad, hecho que no había sido debidamente probado por la parte denunciante, toda vez que sus pruebas hacían referencia a cuestiones ajenas al tema controvertido o eran manifestaciones de parte. A modo de ejemplo, los correos electrónicos cursados entre la empleadora de la parte denunciante y el Centro Comercial no tenían validez, porque la empleadora solo reprodujo lo narrado por su subordinada, pero no estuvo presente en el momento de los hechos. Asimismo, la carta enviada por su representada a la Defensoría de Pueblo solo reconocía que derivó a la parte denunciante a los servicios higiénicos de hombres, mas no el de discapacitados;
 - (ii) en el video aportado por la parte denunciante, se observaba lo siguiente: (a) el personal a cargo de los servicios higiénicos no le mencionó que debía ir al servicio higiénico de discapacitados; (b) se



trataba de una conversación de tono confidencial en el que el personal a cargo de los servicios higiénicos le comentaba a la parte denunciante que había escuchado que algunas mujeres reclamaron por la presencia de esta en el servicio higiénico de damas; (c) el referido personal solo le indicó que debía ingresar a los servicios higiénicos de hombres, pero ante las afirmaciones de la propia parte denunciante sobre las molestias que podía recibir si ingresaba a dicho servicio higiénico, se le mencionó como una alternativa que utilizara el servicio higiénico de discapacitados; y, (d) la autoridad debía tomar en cuenta que ese video había sido grabado de forma premeditada, ya que se escuchaba la frase "ponle la grabadora", hecho que vulneraba la buena fe procedimental;

- (iii) en consecuencia, para sancionar a su representada, la autoridad debía ceñirse a la imputación efectuada en su contra (haber negado el ingreso de la parte denunciante a los servicios higiénicos de mujeres en el Centro comercial, indicándole que debía emplear los servicios higiénicos destinados a las personas con discapacidad), siendo que -de lo contrario- se estaría vulnerando el Principio de Tipicidad y el Principio del Debido Procedimiento;
- (iv) por otro lado, no constituía una infracción destinar el uso de los servicios higiénicos según el sexo de las personas, toda vez que el RNE establecía que las edificaciones de centros comerciales debían contar con dos servicios higiénicos diferenciados por el sexo (uno para mujeres y otro para hombres), por lo que el sexo biológico era el factor determinante para definir el servicio higiénico al que debía dirigirse una persona y no la identidad de género;
- (v) asimismo, su actuación estuvo guiada por los criterios y pronunciamientos en materia de protección al consumidor. A modo de ejemplo, en la Resolución 2640-2013/SPC-INDECOPI, la Sala distinguió los conceptos de persona transgénero y transexual, precisando que no era discriminatorio no permitir el uso de los servicios higiénicos de mujeres a las personas transgénero, pues éstas no se habían sometido a un tratamiento hormonal o intervención quirúrgica para modificar su sexo, como si ocurría con las personas transexuales. De igual forma, en la Resolución 2264-2010/CPC, la Comisión de Protección al Consumidor había determinado que no existía discriminación en la restricción al uso de los servicios higiénicos de mujeres a las personas transgénero;
- (vi) en conclusión, las resoluciones antes citadas habían generado que los administrados, como su representada, adoptaran la conducta que era materia de denuncia, por lo que atribuirle responsabilidad atentaría contra el Principio de Predictibilidad y Seguridad Jurídica, así como la doctrina de actos propios;
- (vii) en el supuesto negado que la Sala decidiera cambiar de criterio e imputarle responsabilidad a su representada, debía considerarse que el



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

485
TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 0735-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0077-2019/CPC-INDECOPI-CHT

literal e) del artículo 257° del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, el TUO de la LPAG) establecía como un eximente de responsabilidad el error inducido por la Administración o por disposición administrativa confusa o ilegal;

- (viii) incluso, era importante considerar que un cambio de criterio constituiría -en la práctica- una política regulatoria que impactaría en el resto de los agentes en el mercado, por lo que esa situación debería producirse a través de una iniciativa legislativa o en una decisión debidamente motivada que analizara el impacto en los agentes del mercado; y,
- (ix) de otro lado, en caso la Sala considerara atribuir responsabilidad a su representada, debía imponerse una amonestación, dado que (a) en el caso en concreto, no se estaba reprimiendo una contravención al ordenamiento jurídico, sino una conducta que era permitida por la Sala hasta el momento que ocurrió el hecho denunciado; (b) su representada no había obtenido beneficio ilícito alguno, pues actuó en estricto cumplimiento de la jurisprudencia de la Sala; (c) sería la primera vez que la Sala sancionaría una conducta similar al hecho denunciado, por lo cual era de aplicación una amonestación, como sucedió en el caso resuelto en la Resolución 0243-2018/SPC-INDECOPI; y, (d) no se había acreditado un daño ni efectos nocivos en el mercado.

9. Por Proveído 1 del 10 de noviembre de 2021, la Secretaría Técnica de la Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante, la Secretaría Técnica de la Sala) puso en conocimiento de las partes que había recibido el Expediente 0077-2019/CPC-INDECOPI-CHT como consecuencia de la apelación formulada por la parte denunciante contra la Resolución 0097-2021/INDECOPI-CHT. Asimismo, otorgó a las partes un plazo de cinco (5) días hábiles para conocer su posición con relación a dicha impugnación.
10. El 23 de noviembre de 2021, Inmuebles [REDACTED] solicitó a la Sala que deje sin efecto o declare la nulidad del Proveído 1 del 10 de noviembre de 2021 dirigido a su representada, en la medida que había dejado de ser parte del procedimiento luego de que la Comisión declaró improcedente la denuncia en su contra y la Sala confirmó dicha decisión.
11. El 24 de noviembre de 2021, Altek [REDACTED] presentó un escrito, reiterando su posición sobre la apelación interpuesta por la parte denunciante.
12. El 24 de febrero de 2022, la parte denunciante presentó un escrito, reiterando sus argumentos de apelación.

ANÁLISIS

Cuestión previa: sobre el cuestionamiento formulado por Inmuebles [REDACTED] al Proveído 1 del 10 de noviembre de 2021

M-SPC-13/1B

7/44



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0735-2022//SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0077-2019/CPC-INDECOPI-CHT

13. Como se ha detallado en los antecedentes de la presente resolución, Inmuebles [REDACTED] solicitó a la Sala que deje sin efecto o declare la nulidad del Proveído 1 del 10 de noviembre de 2021 dirigido a su representada, en la medida que había dejado de ser parte del procedimiento luego de que la Comisión declarara improcedente la denuncia en su contra y la Sala confirmara dicha decisión.
14. Al respecto, con relación al argumento planteado por Inmuebles Panamericana, conviene recordar que dicho proveedor fue parte denunciada del procedimiento iniciado bajo el Expediente 0077-2019/CPC-INDECOPI-CHT, el cual sigue siendo tramitado hasta la fecha en virtud del recurso de apelación interpuesto por la parte denunciante.
15. En ese sentido, más allá de la decisión adoptada por la autoridad de declarar improcedente la denuncia presentada contra Inmuebles Panamericana, esta Sala advierte que el referido proveedor formó parte del expediente como co-denunciada junto a Altek Trading en su momento, siendo esa la razón por la que fue notificada con los actuados emitidos en el marco de dicho expediente.
16. A mayor abundamiento, se debe resaltar que la notificación del Proveído 1 a Inmuebles Panamericana no causó agravio alguno a sus intereses, dado que, a través del mencionado acto, la Secretaría Técnica de la Sala únicamente puso en conocimiento de las partes que había recibido el Expediente 0077-2019/CPC-INDECOPI-CHT como consecuencia de la apelación formulada por la parte denunciante contra la Resolución 0097-2021/INDECOPI-CHT.
17. Asimismo, si bien la Secretaría Técnica de la Sala otorgó a las partes un plazo de cinco (5) días hábiles para conocer su posición con relación a dicha impugnación, en ningún momento efectuó esa indicación bajo apercibimiento de realizar alguna acción contra la parte que no presentara su posición.
18. Por el contrario, esta Sala considera que la notificación del Proveído 1 dirigida a Inmuebles [REDACTED], así como los otros actuados del expediente, salvaguarda su derecho al debido procedimiento y la transparencia del mismo.
19. Por tanto, corresponde desestimar la solicitud planteada por Inmuebles Panamericanos para que se deje sin efecto o se declare la nulidad del Proveído 1 dirigido a su representada.

Sobre la prohibición de discriminación en el consumo

- Marco legal

M-SPC-13/1B

8/44



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0735-2022//SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0077-2019/CPC-INDECOPI-CHT

20. En el ordenamiento jurídico peruano, el derecho a la igualdad ha sido reconocido expresamente en el numeral 2 del artículo 2° de la Constitución Política del Perú (en adelante, la Constitución), el cual establece 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. (...)"

21. Con 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 subjetivo³. 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.
22. Así, 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, orientación sexual, condición económica, entre otros) o por otras que jurídicamente resulten relevantes.
23. El derecho a la igualdad, al proyectarse a lo largo de todo el ordenamiento legal, también se manifiesta como un derecho objetivo en la regulación especial sobre protección al consumidor. De este modo, el literal d) del artículo 1°.1 del Código señala que los consumidores tienen derecho a un trato justo y equitativo en toda transacción comercial, prohibiéndose expresamente la posibilidad de ser discriminados por los mismos motivos establecidos en el artículo 2° de la Constitución, así como por otros de cualquier índole⁴.
24. Nuestro Tribunal Constitucional ha señalado que el derecho a la igualdad consagrado por esta norma tiene dos dimensiones: una formal y otra

³ Ver sentencias recaídas en los expedientes 0045-2004-AA/TC (acción de inconstitucionalidad interpuesta por el Colegio de Abogados del Cono Norte de Lima contra el artículo 3° de la Ley 27466) y 05157-2014-PA/TC (proceso de amparo interpuesto por la señora María Chura Arcata contra la resolución expedida por la Sala Civil de la Corte Superior de Justicia de Puno).

⁴ **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. (...)

u36



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0735-2022//SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0077-2019/CPC-INDECOPI-CHT

material. En su dimensión formal, impone una exigencia al legislador para que éste no realice diferencias injustificadas; pero también a la Administración Pública y aun a los órganos de la jurisdicción, en el sentido de que la ley no puede aplicarse en forma desigual frente a supuestos semejantes (igualdad en la aplicación de la ley). Respecto de la dimensión material del derecho a la igualdad, el máximo intérprete de la Constitución ha señalado lo siguiente:

“En su dimensión material, el derecho de igualdad supone no sólo una exigencia negativa, es decir la abstención de tratos discriminatorios; sino, además, una exigencia positiva por parte del Estado, que se inicia con el reconocimiento de la insuficiencia de los mandatos prohibitivos de discriminación y la necesidad de equiparar situaciones, per se, desiguales. Tratar igual a los iguales y desigual a los desiguales, pues, no se traduce en el derecho a ser objeto del mismo trato, con independencia del contexto o la circunstancias en las que un sujeto se encuentre, sino a que se realice un tratamiento diferenciado si es que dos sujetos no se encuentran en una situación igual”⁵.

25. Así, se ha reconocido que el derecho a la igualdad, en su faz material, también implica la exigencia de ser tratado en forma distinta, cuando un sujeto no se encuentra en una situación igual a la de los demás, teniendo en cuenta las circunstancias de aquél. A mayor abundamiento, a nivel doctrinario se ha señalado que uno de los problemas de la igualdad sustancial o material es determinar qué tipo de desigualdades de hecho cabe alegar como fundamento de un trato desigual, siendo que *“las desigualdades que han de ser compensadas son las desigualdades inmerecidas”⁶.*
26. De otro lado, el Tribunal Constitucional ha recordado en varios pronunciamientos que los derechos fundamentales (entre ellos, el derecho a la igualdad) vinculan no sólo a los poderes públicos, sino también a los privados, reconociendo lo que en doctrina se denomina *“eficacia horizontal de los derechos fundamentales”*. En efecto, dicho órgano colegiado ha señalado que:

“Conforme al artículo 38° de la Constitución, “Todos los peruanos tienen el deber [...] de respetar, cumplir y defender la Constitución”, norma que

⁵ SENTENCIA DEL TRIBUNAL CONSTITUCIONAL. DEL 15 DE AGOSTO DE 2005. Expediente N° 0606-2004-AA/TC.

<http://www.tc.gob.pe/jurisprudencia/2005/00606-2004-AA.html>

⁶ PIETRO SANCHIS, LUIS. “Los derechos sociales y el principio de igualdad sustancial”. Revista del Centro de Estudios Constitucionales N° 22. Madrid, septiembre-diciembre-1995, p. 31-37.

http://www.cepc.es/rap/Publicaciones/Revistas/15/RCEC_22_007.pdf



PERU

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

482
TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 0735-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0077-2019/CPC-INDECOPI-CHT

*impone el deber de respetar los derechos de todos, sea que desarrollen sus actividades en la esfera privada o pública*⁷.

27. En ese contexto, el artículo 38° del Código establece que los proveedores se encuentran prohibidos de establecer discriminación alguna respecto de los solicitantes de los productos y servicios que ofrecen, así como de realizar selección de clientela, excluir a personas o realizar otras prácticas similares, sin que medien causas de seguridad del establecimiento, tranquilidad de sus clientes u otras razones objetivas y justificadas⁸.
28. Si bien diversos órganos resolutivos del Indecopi han interpretado en el pasado que, del artículo 38° del Código podían desprenderse dos conductas diferentes, el trato diferenciado ilícito y la discriminación, lo cierto es que la categorización binaria establecida a nivel jurisprudencial ha sido revisada por la Sala y, en atención a que el artículo 2° de la Constitución y el artículo 38° del Código no realizan una diferenciación de carácter normativo entre trato diferenciado y discriminación, el Colegiado ha considerado pertinente reevaluar el criterio empleado y, consecuentemente, sostener que el tipo infractor contenido en el citado artículo 38° debe ser entendido como una única figura jurídica que englobe cualquier conducta de los proveedores en el mercado que afecte el derecho a la igualdad y que se materialice a través de un trato discriminatorio hacia los consumidores⁹.
29. De este modo, conforme a lo desarrollado en la Resolución 2025-2019/SPC-INDECOPI del 24 de julio de 2019, la Sala ha establecido un cambio de criterio con relación al modo en el que deben analizarse las conductas donde exista un trato desigual que no se encuentre justificado de manera objetiva y razonable, entendiéndose que ello bastará para configurar un acto discriminatorio, debiendo imputarse dichas acciones del proveedor,

⁷ SENTENCIA DEL TRIBUNAL CONSTITUCIONAL DEL 15 DE MARZO DE 2005. Expediente N° 1848-2004-AA/TC.

<http://www.tc.gob.pe/jurisprudencia/2005/01848-2004-AA.html>

⁸ LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

Artículo 38°.- Prohibición de discriminación de consumidores.

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

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

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

⁹ Esta es la línea interpretativa que ha establecido el propio Tribunal Constitucional en un Pleno Jurisdiccional (Expediente 0048-2004-PI/TC, José Miguel Morales Dasso y más de cinco mil ciudadanos), que con sentencia del 1 de abril de 2005 ha explicado que: "En principio, debe precisarse que la diferenciación está constitucionalmente admitida, atendiendo a que no todo trato desigual es discriminatorio; es decir, se estará frente a una diferenciación cuando el trato desigual se funde en causas objetivas y razonables. Por el contrario, cuando esa desigualdad de trato no sea ni razonable ni proporcional, estaremos frente a una discriminación y, por tanto, frente a una desigualdad de trato constitucionalmente intolerable".



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0735-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0077-2019/CPC-INDECOPI-CHT

independientemente de la causa que origine el trato desigual, como una infracción a la prohibición de discriminación en el consumo contenida en el artículo 38° del Código.

30. Es importante recalcar que el razonamiento planteado en dicho pronunciamiento no implica desconocer que existen actos de discriminación en el consumo más graves que otros, dado que es posible que se configure un trato desigual que implique un mayor grado de afectación a la dignidad de una persona (por ejemplo, en casos donde la discriminación se origine por temas vinculados a raza, orientación sexual u otros motivos similares), lo cual deberá ser meritudo al momento de graduar la sanción que corresponda imponer contra el proveedor infractor.
31. La presente interpretación parte de entender que el cumplimiento del deber establecido en el artículo 38° del Código busca proteger el derecho de los consumidores a que se les brinde servicios o se les proporcione productos sin tratos desiguales, más allá de las condiciones que objetivamente resulten necesarias para el cabal cumplimiento de las prestaciones a cargo del proveedor. Así, la prohibición de discriminación en el consumo prevista en el Código sanciona el comportamiento del proveedor dirigido a negar, diferir o limitar el acceso de bienes y servicios a los consumidores, así como la realización de selección de clientela o exclusión de personas, sin que medien causas de seguridad del establecimiento, de tranquilidad de sus clientes u otras razones objetivas y justificadas, entendiéndose que todas estas prácticas vulneran el derecho a la igualdad.
32. Asimismo, el criterio interpretativo adoptado por este Colegiado a partir del pronunciamiento mencionado anteriormente es acorde con las reglas probatorias determinadas por el legislador peruano para los casos de discriminación en el consumo, previstas en el artículo 39° del Código, el cual señala que:

“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.”

33. Por ello, para los casos de procedimientos iniciados por una denuncia de parte, corresponderá al consumidor afectado demostrar la existencia del trato



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0735-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0077-2019/CPC-INDECOPI-CHT

desigual sin que sea necesario que pertenezca a un grupo determinado. Luego de ello, será el proveedor quien deberá acreditar la existencia de una causa objetiva que justifique razonablemente la práctica cuestionada; y, si se supera este nivel probatorio, el denunciante deberá comprobar ante la autoridad que la causa alegada es un pretexto o una simulación para realizar la práctica discriminatoria.

34. De igual modo, en los procedimientos iniciados de oficio corresponderá a la autoridad comprobar la existencia del trato desigual para que, posteriormente, el administrado presuntamente infractor acredite la existencia de una causa objetiva que justifique la práctica analizada. Finalmente, confirmada esta causa, la autoridad nuevamente deberá demostrar que la causa alegada es un pretexto o una simulación para incurrir en la práctica discriminatoria.
35. De acuerdo con lo expuesto, en consonancia con el cambio de criterio definido por la Sala, el artículo 39° del Código no realiza ninguna diferenciación en los niveles de gravedad de una práctica discriminatoria; y, por ende, los órganos resolutivos de protección al consumidor, al momento de analizar un trato desigual por parte de los proveedores, deberán ceñirse a las reglas probatorias reseñadas para verificar la comisión de la conducta infractora. Una vez comprobada dicha conducta, podrán determinar el nivel de gravedad de la misma al momento de graduar la sanción y, de ser el caso, aplicar una sanción más drástica en función de la práctica discriminatoria acreditada.
36. Así, resulta necesario resaltar que, tal como reconoce la propia dinámica probatoria establecida en el Código para este tipo de infracciones, en los casos de prácticas discriminatorias es posible admitir indicios y otros sucedáneos de los medios probatorios para acreditar las conductas denunciadas.
37. En efecto, en lo que concierne al ámbito específico de los procedimientos por infracción a las normas de protección al consumidor y, en especial, en los procedimientos que versen sobre prácticas discriminatorias, los indicios resultan ser una herramienta particularmente importante, puesto que los proveedores suelen tener más y mejor posibilidad de generar medios probatorios que el consumidor, originándose algunas veces dificultad en la atribución de responsabilidades por los hechos denunciados, debido a la falta de pruebas directas para acreditar las alegaciones efectuadas por las partes.
38. En este orden de ideas, la comprobación de la existencia de infracciones a las normas de protección al consumidor puede producirse sobre la base de pruebas circunstanciales e indicios contingentes, que deben ser apreciados en conjunto por el juzgador para poder extraer presunciones que lo lleven a formar una convicción respecto de los hechos investigados.



39. Negar la utilización de estos sucedáneos es negarle a la autoridad administrativa la posibilidad de efectuar un razonamiento lógico, posibilidad que está claramente admitida en el artículo 39° del Código antes mencionado, el mismo que se alinea con el señalado en el Código Procesal Civil, de aplicación supletoria a los procedimientos administrativos en materia de protección al consumidor.
40. Bajo este contexto, en el presente caso, se colige que deben evaluarse los diversos medios de prueba que obran en el expediente a efectos de determinar si son indicios o pruebas suficientes para acreditar la conducta infractora que habría cometido el personal del proveedor.
41. En este punto, conviene resaltar que el razonamiento antes expuesto ha sido aplicado en reiterados pronunciamientos emitidos por la Sala desde hace varios años. A modo de ejemplo, mediante Resolución 1415-2006/TDC del 13 de setiembre de 2006, la Sala emitió pronunciamiento sobre el procedimiento iniciado de oficio por la Comisión de Protección al Consumidor contra Gersur S.A.C. (Discoteca Café del Mar), concluyendo que el proveedor incurría en prácticas discriminatorias por motivo de raza, en tanto se había constatado un impedimento de ingreso al local de una pareja de rasgos mestizos y el efectivo ingreso de una pareja de rasgos caucásicos. Como puede apreciarse, en el referido caso no existió una prueba directa y expresa -como un reconocimiento por parte del proveedor¹⁰- que diera cuenta de que las características físicas de la pareja de rasgos mestizos hayan sido los motivos para impedirles el ingreso al establecimiento, sino que se presentaron indicios que razonablemente permitieron inferir dicha conducta.
- Sobre la discriminación por identidad de género
42. La identidad de género ha sido definida por la doctrina como *"la vivencia interna e individual del género tal como cada persona la siente profundamente, la cual podría corresponder o no con el sexo asignado al momento del nacimiento, incluyendo la vivencia personal del cuerpo (que podría involucrar la modificación de la apariencia o la función corporal a través de medios médicos, quirúrgicos o de otra índole, siempre que la misma sea libremente escogida) y otras expresiones de género, incluyendo la vestimenta, el modo de hablar y los modales"*¹¹.

¹⁰ Por el contrario, se verificó reconocimientos en los procedimientos iniciados por los señores José Enrique Sánchez Canales y Patrick Michael Finn contra Plaza Hotel E.I.R.Ltda. (Resolución 1507-2013/SPC-INDECOPÍ del 12 de junio de 2013) y en el procedimiento iniciado por los señores Julio César Lavallo Sotillo y Justin Dalton Rodríguez Salazar contra Mall Service S.A.C. - Centro Comercial Plaza San Miguel (Resolución 3255-2015/SPC-INDECOPÍ del 19 de octubre de 2015).

¹¹ PRINCIPIOS DE YOGYAKARTA. PRINCIPIOS SOBRE LA APLICACIÓN DE LA LEGISLACIÓN INTERNACIONAL DE DERECHOS HUMANOS EN RELACIÓN CON LA ORIENTACIÓN SEXUAL Y LA IDENTIDAD DE GÉNERO. Ver: <http://yogyakartaprinciples.org/introduction-sp/>



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0735-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0077-2019/CPC-INDECOPI-CHT

43. De acuerdo con ello, tanto las autoridades internacionales como nacionales han reconocido que la identidad de género es una de las categorías protegidas por el artículo 1°.1 de la Convención Americana de Derechos Humanos¹² que prohíbe cualquier norma, acto o práctica discriminatoria por motivos de raza, color, sexo, idioma, religión, opiniones políticas o de cualquier otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición social.
44. En efecto, a nivel internacional, desde la Sentencia del 24 de febrero de 2012, emitida en el marco del caso "Atala Riffo y niñas vs. Chile", la CIDH dejó establecido que la orientación sexual y la identidad de género de las personas son categorías protegidas por el artículo 1°.1 de la Convención que proscribire la discriminación^{13 14}:

"(...)

91. *Teniendo en cuenta las obligaciones generales de respeto y garantía establecidas en el artículo 1.1 de la Convención Americana, los criterios de interpretación fijados en el artículo 29 de dicha Convención, lo estipulado en la Convención de Viena sobre el Derecho de los Tratados,*

¹² CONVENCION AMERICANA SOBRE DERECHOS HUMANOS. PARTE I DEBERES DE LOS ESTADOS Y DERECHOS PROTEGIDOS. CAPITULO I. Enumeración de Deberes

Artículo 1

Obligación de Respetar los Derechos

1. Los Estados Partes en esta Convención se comprometen a respetar los derechos y libertades reconocidos en ella y a garantizar su libre y pleno ejercicio a toda persona que éste sujeta a su jurisdicción, sin discriminación alguna por motivos de raza, color, sexo, idioma, religión, opiniones políticas o de cualquier otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición social (...)

¹³ En esa oportunidad, se indicó que la inclusión del término "otra condición social" expuesto en el artículo 1.1 de la Convención, permitía incorporar a otras categorías, como protegidas frente a actos discriminatorios:

"(...)

2. La orientación sexual como categoría protegida por el artículo 1.1 de la Convención Americana

83. La Corte ha establecido, al igual que el Tribunal Europeo de Derechos Humanos, que los tratados de derechos humanos son instrumentos vivos, cuya interpretación tiene que acompañar la evolución de los tiempos y las condiciones de vida actuales. Tal interpretación evolutiva es consecuente con las reglas generales de interpretación consagradas en el artículo 29 de la Convención Americana, así como las establecidas por la Convención de Viena sobre el Derecho de los Tratados.

84. En este sentido, al interpretar la expresión "cualquier otra condición social" del artículo 1.1 de la Convención, debe siempre elegirse la alternativa más favorable para la tutela de los derechos protegidos por dicho tratado, según el principio de la norma más favorable al ser humano.

85. Los criterios específicos en virtud de los cuales está prohibido discriminar, según el artículo 1.1 de la Convención, no son un listado taxativo o limitativo sino meramente enunciativo. Por el contrario, la redacción de dicho artículo deja abiertos los criterios con la inclusión del término "otra condición social" para incorporar así a otras categorías que no hubiesen sido explícitamente indicadas. La expresión "cualquier otra condición social" del artículo 1.1, de la Convención debe ser interpretada por la Corte, en consecuencia, en la perspectiva de la opinión más favorable a la persona y de la evolución de los derechos fundamentales en el derecho internacional contemporáneo.

(...)"

[Subrayado agregado].

¹⁴ La CIDH ha reiterado su posición en los casos "Duque vs. Colombia" (2016), "Azul Rojas Marín y otra vs. Perú" (2020) y "Vicky Hernández y otras vs. Honduras" (2021).



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0735-2022//SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0077-2019/CPC-INDECOPI-CHT

las Resoluciones de la Asamblea General de la OEA, los estándares establecidos por el Tribunal Europeo y los organismos de Naciones Unidas (supra párras. 83 a 90), la Corte Interamericana deja establecido que la orientación sexual y la **identidad de género** de las personas son categorías protegidas por la Convención. Por ello está proscrita por la Convención cualquier norma, acto o práctica discriminatoria basada en la orientación sexual de la persona. En consecuencia, ninguna norma, decisión o práctica de derecho interno, sea por parte de autoridades estatales o por particulares, pueden disminuir o restringir, de modo alguno, los derechos de una persona a partir de su orientación sexual.

(...)

93. Un derecho que le está reconocido a las personas no puede ser negado o restringido a nadie y bajo ninguna circunstancia con base en su orientación sexual. Ello violaría el artículo 1.1. de la Convención Americana. El instrumento interamericano proscribire la discriminación, en general, incluyendo en ello categorías como las de la orientación sexual la que no puede servir de sustento para negar o restringir ninguno de los derechos establecidos en la Convención. (...)" (Énfasis y subrayado agregado)

45. En base a lo anterior, el Tribunal Constitucional ha reconocido que la identidad de género es un aspecto esencial de la manera en la que cada persona ha decidido desarrollar su vida y, por ende, merece tutela constitucional.

(...)

14. Por demás, este Tribunal advierte que existe una fuerte tendencia de reconocer que existe un derecho a la **identidad de género**, el cual forma parte del contenido constitucionalmente protegido del derecho a la identidad personal. Este hace referencia al conjunto de vivencias que denotan una expresión propia del ser humano, y que, por ello, le permiten distinguirla de otras personas. La forma en que ella decide no seguir los patrones convencionales que, dentro de las prácticas sociales, permiten identificar a una persona como "hombre" o "mujer", es, ineludiblemente, un aspecto esencial de la manera en que ha decidido desarrollar su vida, y que, en ese sentido, merece tutela constitucional al formar parte de su **identidad**¹⁵. (Énfasis y subrayado agregado)

46. Siendo ello así, de la revisión de los pronunciamientos antes comentados y las disposiciones contra la discriminación plasmadas en la Constitución Política del Perú y el Código (marco legal desarrollado en el acápite anterior), se concluye que cualquier trato diferenciado que pudiera brindar un proveedor basado en la identidad de género de los consumidores,

¹⁵ SENTENCIA DEL TRIBUNAL CONSTITUCIONAL DEL 21 DE OCTUBRE DE 2016. RODOLFO ENRIQUE ROMERO SALDARRIAGA CONTRA REGISTRO NACIONAL DE IDENTIFICACIÓN Y ESTADO CIVIL. EXPEDIENTE 06040-2015-PA-TC. Párrafo 14 de dicho pronunciamiento.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros



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

RESOLUCIÓN 0735-2022//SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0077-2019/CPC-INDECOPI-CHT

menoscabando, restringiendo o limitando el goce o ejercicio de cualesquiera de sus derechos, constituye una infracción a las normas de protección al consumidor.

47. Dicho razonamiento no implica que esta Sala desconozca que la aceptación de la identidad de género como una categoría protegida por el derecho a la igualdad y no discriminación continúa siendo objeto de controversia en distintos ámbitos de la sociedad, pero es importante resaltar que ello no puede ser empleado como una justificación para emitir un pronunciamiento contrario al marco legal y la jurisprudencia que ampara la protección de este derecho y que exige la emisión de un pronunciamiento que no refleje prejuicios o percepciones subjetivas que han sido actualmente superadas¹⁶.
48. Por ende, en observancia de la normativa nacional y supranacional que reconoce el derecho a la igualdad y no discriminación de los consumidores por su identidad de género, corresponde evaluar si Altek ha brindado un trato diferenciado y discriminatorio a la parte denunciante, basada en su identidad de género, que menoscabe sus derechos sin justificación alguna, generándose una infracción a las normas de protección al consumidor.

- Aplicación al caso en concreto

49. En el presente caso, la parte denunciante manifestó que, desde julio de 2019, venía laborando en una peluquería ubicada en el Centro Comercial, sin haber tenido inconveniente alguno con el ingreso a los servicios higiénicos de mujeres; sin embargo, el 19 de noviembre de mismo año, el personal de control de los servicios higiénicos del establecimiento comercial le prohibió su ingreso por disposición de Altek.
50. La Comisión declaró infundada la denuncia contra Altek [REDACTED] por presunta infracción de los artículos 1º.1, literal d), y 38º del Código, tras considerar que, de manera justificada, la denunciada negó el ingreso a la parte denunciante a los servicios higiénicos de mujeres del Centro Comercial por su condición de transgénero, indicándole que debía emplear los servicios higiénicos destinados para el uso de personas con discapacidad.
51. En su motivación, la Comisión explicó que, según las Normas Técnicas A.070 e IS.010 del RNE, el uso de los servicios higiénicos debía realizarse

¹⁶ En palabras de la CIDH en el caso Vicky Hernández y otras vs. Honduras (2021), "los prejuicios personales y los estereotipos de género afectan la objetividad de los funcionarios estatales encargados de investigar las denuncias que se les presentan, influyendo en su percepción para determinar si ocurrió o no un hecho de violencia, en su evaluación de la credibilidad de los testigos y de la propia víctima. Los estereotipos "distorsionan las percepciones y dan lugar a decisiones basadas en creencias preconcebidas y mitos, en lugar de hechos", lo que a su vez puede dar lugar a la denegación de justicia, incluida la revictimización de las denunciadas. La Corte considera que lo mismo puede ocurrir en casos de estereotipos por la expresión de género e identidad de género."



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0735-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0077-2019/CPC-INDECOPI-CHT

según el sexo biológico de las personas; por lo que, resultaba justificado que Altek negara el ingreso de la parte denunciante a un servicio higiénico que no correspondía a su sexo.

52. Ante ello, la parte denunciante apeló dicha decisión, reiterando que, desde julio hasta noviembre de 2019, pudo ingresar a los servicios higiénicos de mujeres del Centro Comercial sin ningún impedimento; sin embargo, a partir de esta última fecha en adelante, Altek mantuvo su decisión de no permitir su ingreso a los servicios higiénicos de mujeres, indicándole que debía dirigirse a los servicios higiénicos de hombres o discapacitados.
53. Como segundo alegato, la parte denunciante requirió se tenga en cuenta el contexto que vivía el país en materia de discriminación por identidad de género y el grado de violencia que sufría la población LGBTI, lo cual había quedado reflejado en el caso "*Rojas Marín y otra versus Perú*".
54. Asimismo, la parte denunciante agregó que, en anteriores sentencias del Tribunal Constitucional (recaídas en los Expedientes 04617-2012-AA y 00156-2012-HC/TC) se había establecido que las decisiones de la CIDH debían ser aplicadas en sede interna. Además, añadió que la propia Sala había reconocido que la identidad de género era una categoría protegida por la Constitución, la Convención Americana de Derechos Humanos y los pronunciamientos de la CIDH.
55. Otro alegato de la parte denunciante estuvo dirigido a cuestionar la interpretación de las Normas Técnicas A.070 e IS.010 del RNE, pues a su criterio estas debían ser interpretadas teniendo en cuenta la identidad de género y las necesidades de las personas trans, siendo que una interpretación contraria a ello estaría obligando a las personas trans a revelar su identidad de género para poder ingresar al servicio higiénico que le correspondería; o, revelar si se ha sometido a alguna cirugía de reafirmación de género, lo cual claramente vulneraría su derecho a la intimidad, pudiendo incluso ocasionar violencia o humillación por parte de las personas que atienden en los servicios higiénicos u otros consumidores. Sumado a ello, la parte denunciante hizo hincapié en que dichas normas técnicas habían sido emitidas en una época en la que se desconocía la identidad de género. Por ende, concluyó que la negativa de Altek de dejarla ingresar a los servicios higiénicos de mujeres había conseguido limitar su derecho a la dignidad e incluso a la salud solo por el hecho de ser una persona transgénero.
56. Como quinto y último alegato, la parte denunciante sostuvo que en ningún momento exigió que se construyera un servicio higiénico exclusivo para su uso, sino que le dieran la posibilidad de usar el servicio higiénico que le correspondía, en respeto a su derecho a la identidad de género y la salud; y, por ello, cualquier *test* de razonabilidad que pudiera realizar la autoridad



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0735-2022//SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0077-2019/CPC-INDECOPI-CHT

debía resultar a su favor, pues el trato otorgado a su persona claramente no respondía a un fin constitucional legítimo, sino que -por el contrario- enfatizaba los prejuicios y estereotipos de género que afrontaban las personas trans en la sociedad.

57. De la revisión de los alegatos expuestos por ambas partes del procedimiento y de los actuados en el expediente, este Colegiado advierte que no resulta un hecho controvertido que, a partir del 19 de noviembre de 2019, la parte denunciante no pudo ingresar a los servicios higiénicos de mujeres del Centro Comercial de propiedad y administración de Atek.
58. Dicho lo anterior, la materia controvertida en este caso gira en torno a determinar si el impedimento de ingreso de la parte denunciante a los servicios higiénicos de mujeres del Centro Comercial constituye un acto de discriminación por su identidad de género o, por el contrario, si dicho impedimento respondía a razones justificadas y objetivas.
59. A efectos de acreditar los hechos narrados en su denuncia, la parte denunciante presentó un video de los sucesos acaecidos el 19 de noviembre de 2019 cuando intentó ingresar a los servicios higiénicos de mujeres del Centro Comercial. A continuación, se reproduce un extracto de la conversación contenida en dicho video:

"(...)

Parte denunciante: *Quiero conversar contigo un ratito ¿Qué ha pasado?*

Encargado: (...) *hoy día han venido los administradores del local y una señora, no sé cómo se llama (...).*

Parte denunciante: *Ay no te escucho nada.*

Encargado: *Ya o sea han tenido problemas, han tenido reclamos, mejor dicho, (...) que vengan los de [REDACTED] a meterse aquí, no puede estar aquí (...).*

Parte denunciante: *¿Qué ingrese yo al baño de los hombres?*

Encargado: *Sí, no puedes entrar aquí.*

(...)

Encargado: (...) *pero mi supervisor mío me dice que no pues, porque o sea yo respeto mucho tu opción y todo pero yo le digo también es tildado como discriminación, si cada uno tiene su opción y me dice no pues, pero ellos tienen razón si es hombre hombre o mujer mujer. Ahora lo que puedo hacer es meterte al baño de acá, o sea el baño que está aquí (...)*

Parte denunciante: *O sea yo no puedo, o sea, a pesar de que soy una chica trans y me veo como una chica trans, o sea no puedo entrar al baño de mujeres.*

Encargado: *Yo le he dicho, yo le digo pero es una chica trans, tú lo ves está peinado como mujer y me dice no, los mismos administradores ah (...) los clientes se han quejado y le han dicho los de Ivana (...)*

Parte denunciante: *¿Qué clientes?*

Encargado: *Eso es lo que yo le digo, pero en la vida te van a decir los nombres de los clientes.*



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0735-2022//SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0077-2019/CPC-INDECOPI-CHT

Parte denunciante: Pero importa porque, si son clientes, los clientes no tienen toda la razón, uno, y otra si fueran los mismos trabajadores eso sí implicaría una discriminación más fuerte (...).

Encargado: Ah eso sí.

(...)

Parte denunciante: Ah entonces yo tengo solamente la opción de entrar o al baño de hombres o al baño de discapacitados, así me vea como me vea no puedo entrar al baño de chicas.

Encargado: Yo no tengo problemas en que pueda entrar le digo, jefe, pero eso también está mal, es un tema de discriminación le digo. En todo caso si es que la chica decide interponer una denuncia o algo yo le digo yo lo voy a reportar porque yo tampoco me voy a ver afectado le digo, en que no puede entrar, porque yo le he dejado entrar normal.

Parte denunciante: Claro, aparte yo entro al baño a ocupar el baño, yo no entro a mirar a nadie.

Encargado: Yo no tengo problemas, pero (...) habla con la tal [REDACTED] y que vaya a Administración (...)

(...)

Encargado: Porque yo también lo he sentido como discriminación (...) un chico que es homosexual es homosexual pero un trans es otra cosa le digo (...).

Parte denunciante: Exacto, si yo entro al baño de chicos, de varones, de hecho que voy a ser una burla, voy a ser la burla de todos los chicos que entren ahí.

Encargado: Claro pues, eso es lo que yo también le he dicho, por eso habla con los administradores.

Parte denunciante: Mira y encima me haces, o sea tengo que pasar la vergüenza de las chicas que entran aquí y los chicos que entren allá al otro lado.

Encargado: He estado hablando con los chicos también y me dicen allá no, porque tú has ido al baño principales también y allá entras al baño de mujeres normal (...).

Parte denunciante: Claro toda la vida y en todos los lugares.

Tercera persona: ¿Por qué desde el principio no fue así?

Encargado: Yo le digo yo llevo un mes trabajando aquí y por qué no me hablan de eso (...).

Tercera persona: ¿Dónde está esa mujer? ¿Dónde para?

Encargado: No, son los administradores del Megaplaza (...)."

60. De la revisión del contenido de dicho diálogo, se aprecia que el encargado de los servicios higiénicos comunicó a la parte denunciante la decisión de los administradores del establecimiento (Aitek) de no dejarla ingresar a los servicios higiénicos de mujeres por tratarse de una mujer transgénero, cuya presencia habría causado malestar en una clienta del establecimiento.
61. Cabe resaltar que, durante el procedimiento, Aitek no ha negado haber brindado esa orden al personal encargado de los servicios higiénicos del establecimiento comercial, sino únicamente ha cuestionado la validez de



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0735-2022//SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0077-2019/CPC-INDECOPI-CHT

492

dicho video como medio probatorio en el procedimiento y ha defendido la legalidad de su conducta.

- 62. Adicionalmente, la parte denunciante presentó copia de los correos electrónicos remitidos por la administradora del Centro Comercial (la señora Carmen Roa) a su ex empleadora (la señora Monca), en los que nuevamente se constata que los motivos que presidieron la decisión de no dejarla ingresar a los servicios higiénicos de mujeres era su condición de mujer transgénero que habría causado una molestia en una clienta.

 Carmen Roa Ayer
para mí, Billy, Kharen, Saul,...  000808

Estimada buen día .

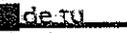
Este incidente sale a raíz de un reclamo de una Sra cliente encontrando al locatario en mención  de  SS.HH damas

La Sra en mención se acerca a las oficinas administrativas indicando lo sucedido y qué acciones voy a tomar, indicando a la Sra que nosotros como Centro Comercial evaluaremos lo sucedido . cabe resaltar que ningún momento hacemos discriminación al locatario dando la orden a la empresa ANCRO (Proveedora) en mantenimiento de los SS.HH.

En derivar a la persona en mención a los baños discapacitados . Baños discapacitados , no es un servicio netamente para personas con alguna dificultad. o hacer uso SS.HH Caballeros.

nosotros como Centro Comercial velamos por el bienestar del Cliente que nos visita como el locatario. 

 Carmen Roa Ayer
para mí, Billy, Kharen, Saul,... 

Estimada Maybeth .
Nosotros como Centro Comercial . no incumplidos con el locatario  de tu representada (debería ingresar SS.HH Caballeros y no Damas) y como soporte SSHH discapacitados a disposición .

en el audio no se escuchó ningún maltrato por parte del personal Ancro,lo deriva .
si la área comercial desea enviar la carta que solicitas

saludos cordiales

M-SPC-13/1B



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

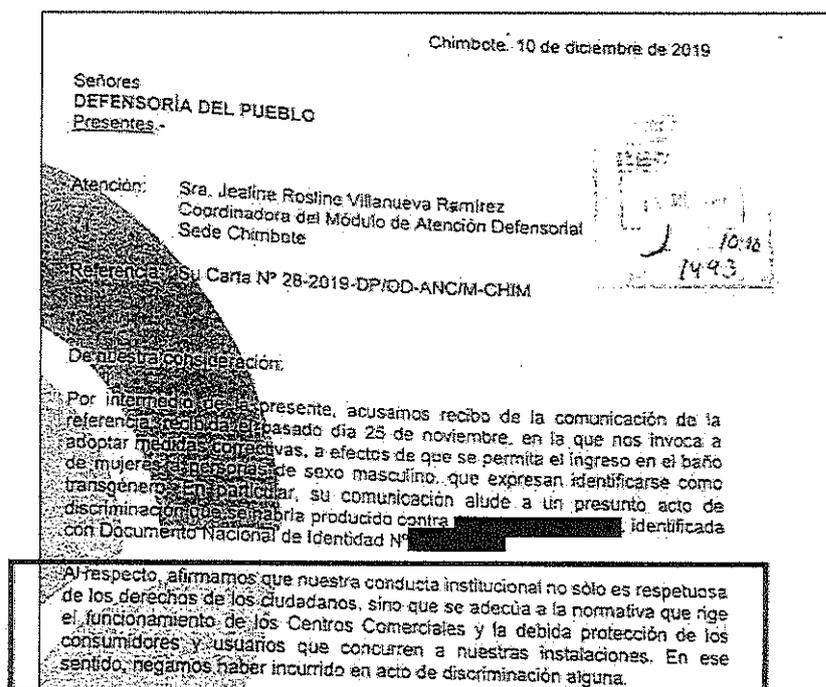
INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0735-2022//SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0077-2019/CPC-INDECOPI-CHT

63. Asimismo, obra en el expediente una copia de la respuesta brindada por Altek a la Defensoría del Pueblo con relación a la comunicación presentada por la parte denunciante ante dicha entidad por los hechos ocurridos el 19 de noviembre de 2019, en la que se observa que la denunciada reconoció haber negado el ingreso de la parte denunciante a los servicios higiénicos de mujeres, justificando su conducta en la normativa que rige el funcionamiento de los centros comerciales y la protección de los consumidores, tal como se aprecia en la siguiente imagen:



64. De la revisión de los medios probatorios antes mencionados, esta Sala verifica que la denunciante cumplió con acreditar que Altek prohibió su ingreso a los servicios higiénicos de mujeres del Centro Comercial por su condición de mujer transgénero, dado que su presencia habría incomodado a una cliente del establecimiento.
65. Asimismo, dichas pruebas evidencian que, bajo las órdenes de personal de Altek, la parte denunciante solo podía ingresar a los servicios higiénicos de hombres o, en su defecto, a los servicios higiénicos de discapacitados¹⁷.

¹⁷ De acuerdo con la Norma Técnica A.120 "Accesibilidad Universal en Edificaciones" del RNE, aprobado por Resolución Ministerial 072-2019-VIVIENDA, "en edificaciones cuyo número de ocupantes demande servicios higiénicos, por lo menos un inodoro, un lavatorio y un urinario de la dotación, en cada nivel o piso de la edificación, deben ser accesibles para las personas con discapacidad y/o personas con movilidad reducida, pudiendo ser de uso mixto." (subrayado agregado)



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0735-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0077-2019/CPC-INDECOPI-CHT

66. En este punto, cabe indicar que, si bien Altek alegó que los medios probatorios aportados por la parte denunciante no acreditaban completamente el hecho imputado en su contra, el cual señalaba expresamente que su representada habría indicado a la parte denunciante que empleara los servicios higiénicos destinados a las personas con discapacidad, lo cierto es que el hecho relevante para determinar una presunta infracción por discriminación es el trato diferenciado que se le habría brindado a la consumidora al no dejarla ingresar a los servicios higiénicos del sexo con el cual se identifica, siendo indistinto si posterior a ello hubo una indicación de que se dirija a los servicios higiénicos de hombres o discapacitados, pues ello no desvirtuaría el trato diferenciado que constituye la posible conducta discriminadora pasible de sanción.
67. Además, como se ha señalado en párrafos precedentes, contrariamente a lo alegado por la denunciada, esta Sala advierte que la parte denunciante sí fue derivada a los servicios higiénicos de discapacitados.
68. Ello, pues el video grabado por la parte denunciante demuestra que el personal encargado de los servicios higiénicos la derivó a los servicios higiénicos de hombres o, en su defecto, a los servicios higiénicos de discapacitados, de la siguiente manera:

(...)

Parte denunciante: ¿Qué ingrese yo al baño de los hombres?

Encargado: Sí, no puedes entrar aquí.

(...)

Encargado: (...) pero un supervisor mío me dice que no pues, porque o sea yo respeto mucho tu opción y todo pero yo le digo también es tildado como discriminación, si cada uno tiene su opción y me dice no pues, pero ellos tienen razón si es hombre o mujer. Ahora lo que puedo hacer es meterte al baño de acá, o sea el baño que está aquí (...)

(...)

Parte denunciante: Ah entonces yo tengo solamente la opción de entrar o al baño de hombres o al baño de discapacitados, así me vea como me vea no puedo entrar al baño de chicas."

69. Incluso, se observa que el personal encargado de los servicios higiénicos derivó a la parte denunciante a los servicios higiénicos de discapacitados antes de que ésta expresara que podía sufrir burlas si entraba a los servicios higiénicos de hombres, con lo cual se comprueba que dicha indicación se brindó de manera voluntaria y no por un pedido de la interesada.

Ahora, en el presente caso, de los hechos narrados por ambas partes, se desprende que los servicios higiénicos para discapacitados se encontraban ubicados en un espacio independiente de los servicios higiénicos de mujeres y hombres.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0735-2022//SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0077-2019/CPC-INDECOPI-CHT

70. Asimismo, si bien la citada conversación se reprodujo en un entorno privado, ello no significa que la misma haya tenido calidad de confidencial o que la utilización de la grabación como medio probatorio para efectos del presente procedimiento vulnere algún derecho de las partes, en tanto que la propia parte denunciante participó de la conversación y ofreció la grabación como prueba adjunta a su denuncia¹⁸.
71. Considerando lo expuesto, en la medida que la parte interesada formó parte de la conversación sostenida con el personal encargado de los servicios higiénicos, y tomando en cuenta que el contenido de dicho audio hacía referencia a su persona, esta Sala considera que las grabaciones registradas por la denunciante constituyen medios de pruebas lícitos que serán tomados en cuenta en el análisis de las conductas infractoras imputadas al proveedor.
72. A mayor abundamiento, no se observa que se trate de interceptaciones telefónicas realizadas ilícitamente por terceros ni tampoco de declaraciones obtenidas a través de violencia moral o física. Además, dichas grabaciones no fueron objeto de divulgación pública, sino que solo fueron puestas en conocimiento de la autoridad administrativa, presentándose en el marco de la denuncia tramitada en este procedimiento.

¹⁸

Respecto del referido audio, se precisa que el Tribunal Constitucional ha tenido ocasión de pronunciarse sobre la presunta ilegalidad de la grabación de una conversación privada, señalando en el fundamento 3 de la sentencia del 15 de septiembre de 2003 recaída en el Expediente 2053-2003-HC/TC que la prueba ilícita es aquella en cuya obtención o actuación se lesionan derechos fundamentales o se viola la legalidad procesal. Posteriormente, el mismo Tribunal precisó que un medio probatorio obtenido con vulneración de algún derecho fundamental será excluido en cualquier clase de procedimiento o proceso para decidir la situación jurídica de una persona (fundamento 15 de la sentencia del 27 de octubre de 2010 recaída en el Expediente 655-2010-PHC/TC).

Igualmente, el Tribunal Constitucional, en la sentencia del 17 de julio de 2014, recaída en el Expediente 00867-2011-PA/TC, manifestó lo siguiente:

«(...) es constitucionalmente posible sostener que el derecho a la inviolabilidad de las comunicaciones no se ve vulnerado cuando alguna de las partes intervinientes en el proceso comunicativo perenniza o graba para sí la comunicación en la que forma parte o cuando de manera libre, voluntaria y expresa permite, posibilita o autoriza la interceptación, grabación o el acceso al contenido de la comunicación a un tercero ajeno a la comunicación de la misma. Cuestión totalmente distinta, hay que insistir, es la intervención en la comunicación de un tercero que no tiene autorización de ninguno de los interlocutores o de la autoridad judicial. Ello es así porque, repetimos, lo que constitucionalmente está vedado es la injerencia externa en la comunicación de un tercero que no tiene autorización alguna y no el registro o la autorización para el acceso a la propia comunicación».

(El subrayado es nuestro)

Por otro lado, la doctrina también sostiene que las grabaciones realizadas en reuniones por una de las partes tienen plena validez, *“sin perjuicio del valor probatorio, discusión cuyo examen en profundidad es distinto al de su validez”*. Lo que indica que, una vez acreditada la legalidad de la prueba aportada al procedimiento, se deberá evaluar si sustenta de manera concluyente la denuncia efectuada.

De los argumentos antes mencionados, esta Sala aprecia que el derecho a la inviolabilidad de las comunicaciones no se ve vulnerado si una de las partes que interviene en el proceso comunicativo graba para sí la comunicación o, en su defecto, si una de las partes autoriza a un tercero para que grabe o acceda al contenido de la misma.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0735-2022//SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0077-2019/CPC-INDECOPI-CHT

73. De igual manera, con relación al alegato de Altek referido a que el video había sido grabado de forma premeditada, debe señalarse que ese hecho no demuestra mala fe de la parte denunciante, toda vez que -por el contrario- resulta razonable que cualquier consumidor afectado busque recabar medios probatorios que acrediten sus afirmaciones sobre los hechos que constituyen una posible infracción administrativa en su contra.
74. Además, aun cuando el video habría sido grabado por la parte interesada, a efectos de demostrar el hecho denunciado, se debe resaltar que el encargado de los servicios higiénicos solo manifestó lo mismo que Altek ha reconocido a lo largo del procedimiento, esto es, que no permitió el ingreso de la parte denunciante a los servicios higiénicos de mujeres (como se observa en el video), siendo que su defensa solo se ha centrado en acreditar que dicho impedimento se encontraba justificado, lo cual será analizado de manera posterior.
75. Por otro lado, en los correos electrónicos remitidos por la administradora del Centro Comercial a la señora Monca, se reconoce expresamente que Altek brindó una orden a la empresa encargada de los servicios de mantenimiento de los servicios higiénicos para que deriven a la parte denunciante a los servicios higiénicos hombres o, como soporte, discapacitados. De ahí que el hecho de que la señora Monca no se haya encontrado presente en el momento de la presunta infracción, no resulta relevante frente a lo manifestado por la propia administradora del Centro Comercial.
76. Igualmente, en la respuesta brindada por Altek a la Defensoría del Pueblo, se reconoció el mismo hecho: "(...) cuando se le sugirió que utilice el baño reservado para las personas con discapacidad (que por norma es de uso mixto), ello obedeció a que el [REDACTED] expresó que era objeto de molestias cuando utilizaba el baño de hombres (...)".
77. Ahora bien, habiéndose demostrado que Altek no permitió el ingreso de la parte denunciante a los servicios higiénicos de mujeres por su identidad de género, indicándole que debía utilizar los servicios higiénicos de discapacitados, corresponde analizar si dicha negativa se encontraba basada en alguna justificación objetiva y razonable.
78. Sobre el particular, Altek manifestó como principal defensa durante el procedimiento que su conducta se encontraba respaldada en las Normas Técnicas A.070 e IS.010 del RNE que establecía que las edificaciones de centros comerciales debían contar con dos servicios higiénicos diferenciados por el sexo (uno para mujeres y otro para hombres); por lo que, el sexo biológico era el factor determinante para definir el servicio higiénico al que debía dirigirse una persona y no la identidad de género. Cabe recordar que

490



dicho argumento fue acogido por la Comisión para desestimar la denuncia interpuesta en su contra.

- 79. De la revisión de las mencionadas normas, se corrobora que efectivamente estas disponen la implementación de dos servicios higiénicos diferenciados por el sexo de las personas de la siguiente manera:

Norma Técnica A.070

16.4 Las edificaciones para tiendas independientes, tiendas por departamentos, supermercados, tiendas de mejoramiento del hogar y otras tiendas de autoservicio deben estar provistas de servicios sanitarios para empleados, según lo siguiente:

Cuadro N° 7.

Table with 3 columns: Número de empleados, Hombres, and Mujeres. Rows include employee ranges from 1-6 to 200+ and an additional row for every 200 employees.

Norma Técnica IS.010

c) Los locales comerciales o edificios destinados a oficinas o tiendas o similares, deberán dotarse como mínimo de servicios sanitarios en la forma, tipo y número que se especifica a continuación:

- En cada local comercial con área de hasta 60 m2 se dispondrá por lo menos, de un servicio sanitario dotado de inodoro y lavatorio.
- En locales con área mayor de 60 m2 se dispondrá de servicios sanitarios separados para hombres y mujeres, dotados como mínimo de los aparatos sanitarios que indica la Tabla N° 1.

Tabla N° 1: Table with 6 columns: Área del local (m2), Inod., Lav., Urin., Inod., Lav. for Hombres and Mujeres.

- 80. No obstante, debe recordarse que estas normas constituyen disposiciones de carácter técnico que regulan el diseño y construcción de las edificaciones comerciales, mas no se tratan de disposiciones que tengan como finalidad regular la forma de interacción de las personas con relación al uso de los servicios higiénicos. Tampoco se observa dichas normas restrinjan el uso de los servicios higiénicos al sexo biológico de las personas, lo cual responde justamente a la materia controvertida en este procedimiento.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0735-2022//SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0077-2019/CPC-INDECOPI-CHT

81. Es importante tener en cuenta que, en el caso en concreto, se encuentra en discusión si resulta justificado que Altek haya impedido el ingreso de la parte denunciante (una mujer transgénero) a los servicios higiénicos de mujeres debido a su identidad de género, es decir, por poseer una identidad de género que no coincide con su sexo biológico.
82. Conforme a ello, debemos señalar que, a criterio de este Colegiado, las disposiciones del RNE sobre la implementación de servicios higiénicos para hombres y mujeres en establecimientos comerciales no implican en modo alguno que su uso se determine únicamente por el sexo biológico de las personas, toda vez que ello implicaría desconocer los casos en los que el sexo biológico de las personas no coincide con su identidad de género, como sucede con la parte denunciante.
83. En este último caso, para determinar el uso de los servicios higiénicos de hombre o mujer, resulta razonable que se considere la identidad de género de la persona, en lugar del sexo biológico de esta, en tanto que generalmente resulta suficiente para cualquier persona demostrar una apariencia física de hombre o mujer para hacer uso de los servicios higiénicos, sin que sea necesario acreditar el sexo de nacimiento o haberse sometido a alguna intervención quirúrgica de cambio de sexo.
84. Siendo ello así, en tanto el RNE no restringe el uso de los servicios higiénicos de hombres y mujeres según el sexo biológico de las personas ni resulta razonable dicha restricción, esta Sala considera que la conducta de Altek no era amparable por dicha norma.
85. Por otro lado, Altek también mencionó que su negativa de ingreso de la parte denunciante a los servicios higiénicos de mujeres estuvo guiada por los criterios y pronunciamientos en materia de protección al consumidor. A modo de ejemplo, la administrada trajo a colación la Resolución 2640-2013/SPC-INDECOPI y la Resolución 2264-2010/CPC. Asimismo, añadió que las resoluciones antes citadas habían generado que los administrados, como su representada, adoptaran la conducta que era materia de denuncia, por lo que atribuirle responsabilidad atentaría contra el Principio de Predictibilidad y Seguridad Jurídica, así como la doctrina de actos propios.
86. Al respecto, es preciso indicar que, si bien la Sala declaró infundada una denuncia por un hecho similar en la Resolución 2640-2013/SPC-INDECOPI, dicha resolución no impide que, a través del presente pronunciamiento, se efectúe un cambio de criterio en atención a las consideraciones expuestas en los párrafos anteriores.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0735-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0077-2019/CPC-INDECOPI-CHT

87. Como se puede apreciar, el Principio de Predictibilidad establecido en el TULO de la LPAG recoge la posibilidad de que la autoridad se aparte de sus propias actuaciones motivando debidamente dicha decisión:

***“1.15. Principio de predictibilidad o de confianza legítima.-** La autoridad administrativa brinda a los administrados o sus representantes información veraz, completa y confiable sobre cada procedimiento a su cargo, de modo tal que, en todo momento, el administrado pueda tener una comprensión cierta sobre los requisitos, trámites, duración estimada y resultados posibles que se podrían obtener.*

Las actuaciones de la autoridad administrativa son congruentes con las expectativas legítimas de los administrados razonablemente generadas por la práctica y los antecedentes administrativos, salvo que por las razones que se expliciten, por escrito, decida apartarse de ellos.

La autoridad administrativa se somete al ordenamiento jurídico vigente y no puede actuar arbitrariamente. En tal sentido, la autoridad administrativa no puede variar irrazonable e inmotivadamente la interpretación de las normas aplicables.” (subrayado agregado)

88. De la norma antes citada, se desprende que los pronunciamientos emitidos por cualquier órgano resolutorio del Indecopi (incluyendo la Sala) no necesariamente constituyen criterios que permanecen inamovibles en el tiempo, sino que estos pueden ser materia de revisión y modificación por las consideraciones expuestas en cada caso, sin que ello vulnere ningún principio. En el ámbito jurisprudencial, es común que el análisis y el razonamiento de los casos evolucione con el transcurso del tiempo a fin de establecer criterios que se adapten a los cambios de la sociedad.
89. Nótese, además que, desde la emisión de la Resolución 2640-2013/SPC-INDECOPI, han transcurrido varios años en los que la Sala ha forjado una línea jurisprudencial que promueve la defensa y el respeto por los derechos humanos de todas las personas, siendo que, el caso particular de las personas de la comunidad LGBTI, se han emitido pronunciamientos que denotan claramente el cumplimiento de este precepto¹⁹ cuando ha quedado acreditado que tales personas han sido víctimas de discriminación.
90. Por ese motivo, tampoco resulta correcto que Altek alegue que un cambio de criterio lo eximiría de responsabilidad por haber sido inducido a error por la propia Administración, ya que (i) la autoridad se encuentra facultada para apartarse de anteriores pronunciamientos, siempre que motive debidamente

¹⁹ A modo de ejemplo, ver las Resoluciones 3255-2015/SPC-INDECOPI del 19 de octubre de 2015, 2129-2018/SPC-INDECOPI del 20 de agosto de 2018, 1539-2018/SPC-INDECOPI del 22 de junio de 2018, 0534-2019/SPC-INDECOPI del 27 de febrero de 2019 y 1112-2020/SPC-INDECOPI del 22 de julio de 2020.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOP

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

RESOLUCIÓN 0735-2022/SPC-INDECOP

EXPEDIENTE 0077-2019/CPC-INDECOP-CHT

su decisión; (ii) el cambio de criterio no significa la existencia de un error por parte de la autoridad administrativa en la actuación precedente; y, (iii) desde la emisión de la Resolución 2640-2013/SPC-INDECOP, se han emitido sendos pronunciamientos que demostraron que la línea jurisprudencial y las consideraciones de la Sala con relación a de la comunidad LGBTI había variado hacia una protección más amplia de sus derechos.

91. Cabe agregar que, con relación a la Resolución 2264-2010/CPC, esta Sala no puede pronunciarse por tratarse de un pronunciamiento emitido por un órgano resolutorio diferente que goza de autonomía para establecer sus propios criterios.
92. En el mismo sentido, respecto a los efectos que podría causar la emisión del presente pronunciamiento, lo cual Altek ha considerado como una política regulatoria que impactaría en el resto de los agentes en el mercado y que debería producirse a través de una iniciativa legislativa, corresponde señalar que esta Sala no puede abstenerse de emitir un pronunciamiento por los posibles alcances que conlleven su decisión, sino -por el contrario- ese hecho refuerza aún más la necesidad de emitir un pronunciamiento acorde a derecho que garantice el correcto funcionamiento del mercado y resguarde, como en el presente caso, los derechos de usuarias como la parte interesada.
93. De este modo, de la revisión y análisis de los argumentos vertidos por Altek en su defensa, ha quedado acreditado que no había una razón objetiva que justificara la negativa de ingreso de la parte denunciante a los servicios higiénicos de mujeres por su identidad de género.
94. Ahora bien, habiendo determinado lo anterior, esta Sala considera importante realizar algunas precisiones respecto a la presunta falta de privacidad y seguridad que implicaría el uso de los servicios higiénicos de mujeres u hombres por parte de personas transgénero. Ello, a propósito del supuesto reclamo presentado por una cliente del Centro Comercial, quien habría manifestado su malestar por la presencia de la parte denunciante en los servicios higiénicos de mujeres.
95. Con relación a este último punto, es preciso resaltar que no obra en el expediente ninguna prueba del reclamo que habría presentado una cliente del Centro Comercial por la presencia de la parte denunciante en los servicios higiénicos de mujeres, a fin de analizar el sustento de dicha molestia. Sin perjuicio de ello, aun cuando existiera un reclamo, el personal de Altek debe encontrarse debidamente capacitado para determinar si la disconformidad de la cliente se encontró basada en razones objetivas o en prejuicios que atentan contra la dignidad de las personas, con el fin de evitar

406



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0735-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0077-2019/CPC-INDECOPI-CHT

posibles actos de discriminación que se lleven a cabo dentro de sus espacios comerciales.

96. Aunado a ello, de los hechos narrados por ambas partes del procedimiento, se advierte que, desde julio hasta noviembre de 2019, la parte denunciante estuvo haciendo uso regular de los servicios higiénicos de mujeres sin presentar inconvenientes o problemas con las demás personas que ingresaban al mismo servicio. Ese hecho *-a priori-* demostraría que el ingreso de las personas transgénero a los servicios higiénicos de mujeres u hombres no implica una situación de riesgo o inseguridad para las personas que hacen uso de tales ambientes, más aún cuando no se aportó a la presente controversia medio probatorio idóneo alguno que rebatiera ello.
97. Es importante destacar que el mismo razonamiento ha sido compartido por órganos jurisdiccionales de otros países que han tenido la oportunidad de pronunciarse sobre la presencia de personas transgénero en los servicios higiénicos.
98. A modo de ejemplo, es pertinente traer a colación la sentencia del 27 de marzo de 2018²⁰, emitida por el Trigésimo Juzgado Civil de Santiago, en la cual dicho órgano jurisdiccional decidió amparar la demanda presentada por una mujer transgénero contra la Comercializadora y Administradora Santa Lucía S.A. por considerar -entre otros puntos- lo siguiente:

“DÉCIMO SEXTO: Que tampoco es admisible el argumento relativo a que las clientas del local “podrían” experimentar rechazo a compartir el servicio higiénico con quien, fisiológicamente, sea un hombre, no solo porque se refiere a un actuar de terceros meramente eventual, sino que porque además un hipotético rechazo de tales ribetes, lejos de obedecer al ejercicio de un derecho, sería manifestación de una falta de tolerancia elemental que cualquier persona debiera observar al concurrir a un lugar público, más aún a un bar y de noche. Mal podría alguien en tales circunstancias exteriorizar un rechazo en función de una identidad de género diferente; y desde el momento que la demandada valida esa hipótesis, es porque privilegia la eventual intolerancia de terceros por sobre la dignidad de la persona cuyo ingreso fue denegado, lo que resulta inconcebible y un claro ejemplo de las conductas que la Ley N°20.609 busca precisamente evitar y sancionar.” (subrayado agregado)

99. Asimismo, merecen atención las conclusiones de la Corte de Apelaciones de los Estados Unidos en la sentencia del caso “Gavin Grimm vs. la Junta

²⁰ TRIGÉSIMO JUZGADO CIVIL DE SANTIAGO (2018). Causa rol C-10540-2016. Sentencia: 27 de marzo de 2018.



PERU

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0735-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0077-2019/CPC-INDECOPI-CHT

Escolar del Condado de Gloucester", emitida el 26 de agosto de 2020, en la cual dicho órgano jurisdiccional dejó constancia de que no había pruebas de que el ingreso del apelante (un niño transgénero) a los servicios higiénicos de hombres haya causado alguna afectación a la seguridad o privacidad de las personas que hacían uso del mismo servicio.

100. A continuación, un extracto de la sentencia antes mencionada²¹:

"Nadie cuestiona que los estudiantes tengan un interés de la privacidad de su cuerpo cuando acuden al baño. Pero la Junta ignora la realidad de cómo un niño transgénero usa el baño: "entra a un cubículo y cierra la puerta".

(...)

Grimm uso los baños de niños durante siete semanas sin incidentes (...).

La junta no presenta ninguna evidencia de que un estudiante transgénero, mucho menos Grimm, pueda ser un mirón, en lugar de ocuparse de sus propios asuntos como cualquier otro estudiante. Dicho de otra manera, el registro demuestra que la privacidad corporal de los niños cisgénero que usan los baños de niños no aumentó cuando a Grimm se le prohibió el acceso a esos baños. Por lo tanto, la política de la Junta no se relacionó sustancialmente con su supuesta meta.

La insustancialidad de los temores de la Junta se ha confirmado en los distritos escolares de todo el país, incluidos otros distritos escolares de Virginia. Casi la mitad de los estudiantes de las escuelas públicas de Virginia asisten a escuelas que prohíben la discriminación o el acoso por motivos de identidad de género. (...) Aunque los miembros de la comunidad manifestaron

²¹ UNITED STATES COURTS OF APPEALS. UNITED STATES COURT OF APPEALS (4TH CIRCUIT). GRIMM V. GLOUCESTER CNTY. SCH. BD., NO. 19-1952. 26 DE AGOSTO DE 2020.

<https://app.vlex.com/vid/grimm-v-gloucester-cnty-891807267>

Traducción del siguiente extracto de la sentencia:

"No one questions that students have a privacy interest in their body when they go to the bathroom. But the Board ignores the reality of how a transgender child uses the bathroom: "by entering a stall and closing the door." (...).

Grimm used the boys restrooms for seven weeks without incident. (...) The Board does not present any evidence that a transgender student, let alone Grimm, is likely to be a peeping tom, rather than minding their own business like any other student. Put another way, the record demonstrates that bodily privacy of cisgender boys using the boys restrooms did not increase when Grimm was banned from those restrooms. Therefore, the Board's policy was not substantially related to its purported goal.

The insubstantiality of the Board's fears has been borne out in school districts across the country, including other school districts in Virginia. Nearly half of Virginia's public-school students attend schools prohibiting discrimination or harassment based on gender identity. (...) Although community members espoused similar fears at school board meetings before the anti-discrimination measures, none of those fears have materialized. (...)

Those Virginia school boards have had no difficulty implementing trans-inclusive bathroom policies and explain that they "have seen none of the negative consequences predicted by opponents of such policies." (...)

We thus agree with the district court's apt conclusion that "the Board's privacy argument "is based upon sheer conjecture and abstraction (...). The Board cites to no incident, either in Gloucester County or elsewhere. It ignores the growing number of school districts across the country who are successfully allowing transgender students such as Grimm to use the bathroom matching their gender identity, without incident. And it ignores its own seven-week experience with doing the same in Gloucester County High School (...)".



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0735-2022//SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0077-2019/CPC-INDECOPI-CHT

temores similares en las reuniones de la junta escolar antes de las medidas contra la discriminación, ninguno de esos temores se ha materializado (...) Esas juntas escolares de Virginia no han tenido dificultades para implementar políticas de baños inclusivos para personas trans y explican que "no han visto ninguna de las consecuencias negativas predichas por los opositores a tales políticas". (...)

Por lo tanto, estamos de acuerdo con la acertada conclusión del tribunal de distrito de que el argumento de privacidad de la Junta 'se basa en puras conjeturas y abstracciones'. (...) La Junta no cita ningún incidente, ni en el condado de Gloucester ni en ningún otro lugar. Ignora el creciente número de distritos escolares en todo el país que están permitiendo con éxito que los estudiantes transgénero como Grimm usen el baño que coincide con su identidad de género, sin incidentes. E ignora su propia experiencia de siete semanas haciendo lo mismo en la escuela secundaria del condado de Gloucester." (subrayado agregado)

101. Adicionalmente es importante destacar que dichos pronunciamientos no son la primera vez que un organismo jurisdiccional se pronuncia por la falta de pruebas que existen sobre la presunta afectación a la tranquilidad que podría causar una persona transgénero, sino que dichos argumentos han sido desvirtuados con anterioridad²².

²² Con relación a la utilización de los baños de mujeres por parte de un transgénero de sexo masculino, reviste particular importancia para el presente caso, lo decidido por la División de Derechos Civiles del Estado de Colorado (EE.UU.), que reconoció el derecho de Coy Mathis, de seis años, nacido varón, pero que se sentía y vestía como una niña, a usar el baño para mujeres de su colegio de educación primaria. En la respectiva resolución se señaló que:

"(...) The Respondent perceives the Charging Party to be a boy based on her birth certificate because it suggest that she does not possess the typical female genitalia associated with girls. Sex assignment at birth, however, is merely a category that a child is placed in based on observable anatomy, and does not take into consideration the psychological and biological variations associated with the composition of each person. Given the evolving research into the development of transgender persons, compartmentalizing a child as a boy or a girl solely based on their visible anatomy, is a simplistic approach to a difficult and complex issue. The Respondent, moreover, ignores federal and legal documents—more current than the Charging Party's birth certificate—which undeniably state the Charging Party's sex as female. The evidence, as such, is sufficient to demonstrate that the Charging Party is a girl and identifies as a girl. (...)"

"(...) Despite having access to other restrooms, by not permitting the Charging Party to use the girls' restroom, the Respondent creates an environment rife with harassment and inapposite to a nurturing school atmosphere. This deprives the Charging Party of the acceptance that all students require to excel in their learning environment, creates a barrier where none should exist, and entirely disregards the Charging Party's gender identity. Therefore, although the Respondent provided alternate restrooms in theory, the evidence demonstrates that, in practice, they do not constitute "services" sufficient to meet the Charging Party's needs. (...)"

De otro lado, respecto a la supuesta afectación a la tranquilidad y comodidad de la clientela de sexo femenino, se aprecia que dicha afirmación no se sustentó en la existencia de pruebas concretas, de manera similar a lo ocurrido con la decisión de la Corte Suprema de Justicia de Chile cuando falló concediendo la tuición (custodia) definitiva de las hijas de la señora Karen Atala (en adelante, la señora Atala) a favor de su padre, quien había interpuesto una demanda de tuición luego de que la señora Atala iniciara una convivencia con su pareja del mismo sexo. En efecto, en la Sentencia del 24 de febrero de 2012, la Corte Interamericana de Derechos Humanos indicó lo siguiente:



102. De este modo, esta Sala considera que amparar la negativa de Atek de impedir el ingreso de personas transgénero a los servicios higiénicos que les corresponden por el rechazo de terceras personas (sea por presuntos motivos de privacidad o seguridad que ni siquiera fueron corroborados en la presente controversia) significaría desconocer que, en la realidad, no se han registrado incidentes de actos impropios, inmorales o inadecuados cometidos por personas transgénero en los servicios higiénicos, reforzando prejuicios o percepciones subjetivas que menoscaban los derechos de personas como la parte interesada.
103. A diferencia de ello, no se pueden desconocer los altos índices de discriminación y violencia que sí se reportan contra las personas transgénero en el país²³, resultando aún más importante permitir el ingreso de personas

(...)
130. El Tribunal observa que, en el presente caso, la Corte Suprema de Justicia de Chile no falló con base en un análisis in abstracto del alegado impacto de la orientación sexual de la madre en el desarrollo de las niñas, sino que invocó la supuesta existencia de pruebas concretas. Sin embargo, se limitó en sus consideraciones a la aplicación de un test de daño especulativo limitándose a hacer referencia, respecto al supuesto daño, a la 'eventual confusión de roles sexuales' y la 'situación de riesgo para el desarrollo' de las niñas. La Corte Suprema de Justicia afirmó la existencia de un 'deterioro experimentado por el entorno social, familiar y educacional en que se desenvolvía la existencia de las menores' de edad, como consecuencia de la convivencia de la madre con su pareja, sin especificar en qué consistía la relación de causalidad entre dicha convivencia y el supuesto deterioro. (...) La motivación de la Corte Suprema de Justicia se centró en los posibles daños psicológicos que podrían producirse en las tres niñas por el hecho de vivir con una pareja homosexual, sin aludir a razones de suficiente peso que permitieran desvirtuar que la orientación sexual de la madre o el padre no tiene un efecto negativo para el bienestar psicológico y emocional, el desarrollo, la orientación sexual y las relaciones sociales del niño o la niña. (...)" (Subrayado añadido).

Precisamente, por la falta de comprobación en el caso concreto de una afectación negativa al interés superior de las menores hijas de la señora Atala y la utilización de argumentos abstractos estereotipados, la CIDH concluyó que el Estado de Chile había incurrido en un trato discriminatorio en contra de la recurrente:

(...)
146. Teniendo en cuenta todo lo anterior, este Tribunal concluye que si bien la sentencia de la Corte Suprema y la decisión de tución provisoria pretendían la protección del interés superior de las niñas N., V. y R, no se probó que la motivación esgrimida en las decisiones fuera adecuada para alcanzar dicho fin, dado que la Corte Suprema de Justicia y el Juzgado de Menores de Villarrica no comprobaron en el caso concreto que la convivencia de la señora Atala afectó de manera negativa el interés superior de las menores de edad (...) y, por el contrario, utilizaron argumentos abstractos estereotipados y/o discriminatorios para fundamentar la decisión (...) por lo que dichas decisiones constituyen un trato discriminatorio en contra de la señora Atala. Por tanto, la Corte declara que el Estado vulneró el derecho a la igualdad consagrado en el artículo 24 en relación con el artículo 1.1 de la Convención Americana, en perjuicio de Karen Atala Riffo. (...)" (Subrayado añadido).

²³ CORTE INTERAMERICANA DE DERECHOS HUMANOS (2020). Caso Azul Rojas Marín y otra vs. Perú. Sentencia del 12 de marzo de 2020.

⁴⁹ En el Perú existen prejuicios significativos contra la población LGBTI. En la encuesta realizada por el Instituto Nacional de Estadística e Informática se determinó que el "56,5% de la población LGBTI siente temor de expresar su orientación sexual y/o identidad de género, señalando como principal motivo el miedo a ser discriminado y/o agredido (72%)"⁴⁶. De acuerdo a información citada por la Defensoría del Pueblo del Perú, el "45% de las personas [encuestadas en el 2013 por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos] considera que las personas LGBTI no deberían ser docentes en colegios y un 59% que no deben tener derecho al matrimonio civil"⁴⁷. De acuerdo a datos de la Encuesta Mundial de Valores en 2001, el 64,4% de la población encuestada consideraba que "la homosexualidad nunca estaba justificada" y el 49,2% señaló que el vecino que menos le agradaría tener es un vecino homosexual⁴⁸, estos porcentajes bajaron en el 2012 al 41,8% y al 44%, respectivamente⁴⁹. Del mismo modo, gobiernos locales en el Perú incluyen dentro de las metas de seguridad



transgénero a los servicios higiénicos que corresponden a su identidad, previniendo cualquier situación de riesgo contra su integridad física y psicológica.

104. Por tanto, en virtud a las consideraciones anteriormente expuestas, esta Sala discrepa de la decisión de la Comisión, pues se considera que la negativa de Atek de negar el acceso de la parte interesada a los servicios higiénicos de mujeres en el establecimiento comercial, no se encontraba sustentada en una causa objetiva y justificada, en tanto que: (i) la identidad de género de la parte denunciante -reconocida como un derecho fundamental por nuestra Constitución y la Convención Americana sobre Derechos Humanos - implicaba que usara los servicios higiénicos de mujeres; y, (ii) en el caso concreto, no se ha verificado que el ingreso de la parte denunciante a los servicios higiénicos de mujeres afectara en modo alguno el derecho fundamental a la tranquilidad de las demás personas²⁴, sino que aparentemente dicha negativa se habría basado en prejuicios de la clientela.
105. En mérito de lo expuesto, este Colegiado considera que corresponde revocar la resolución venida en grado que declaró infundada la denuncia interpuesta contra Atek por presunta infracción de los artículos 1°.1, literal d), y 38° del Código; y, en consecuencia, se declara fundada la misma. Ello, en tanto quedó acreditado que la denunciada discriminó a la parte denunciante por su identidad de género, al negarle el ingreso a los servicios higiénicos de mujeres del establecimiento comercial, indicándole que debía emplear los servicios higiénicos destinados para el uso de personas con discapacidad.

Sobre la graduación de la sanción

106. A efectos de graduar la sanción a imponer, el TUO de la LPAG recoge dentro de los principios de la potestad sancionadora administrativa el Principio de

ciudadana la "erradicación de los homosexuales", lo cual consiste en retirar a la persona del territorio del distrito."

²⁴ **CÓMITE DE LAS NACIONES UNIDAS CONTRA LA TORTURA.** Observaciones finales sobre el séptimo informe periódico del Perú (CAT/C/PER/CO/R.7). 20 de noviembre de 2018.

"22. El Comité expresa su preocupación por las informaciones recibidas según las cuales mujeres transgénero habrían sido objeto de detención arbitraria y violencia sexual por parte de miembros de la Policía Nacional. Respecto de este tipo de situaciones, el Comité toma nota de las disposiciones aplicables contenidas en el Manual de derechos humanos aplicados a la función policial, aprobado mediante resolución ministerial núm. 952-2018-IN, así como de la inclusión de módulos sobre violencia de género en los planes de estudios de los centros de formación de policía. Si bien toma nota también de la información facilitada por la delegación relativa a los casos Azul Rojas Marín y Yefri Edgar Peña Tuanama, el Comité lamenta que el Estado parte no haya proporcionado los datos solicitados sobre denuncias registradas por este tipo de abusos durante el período objeto de examen (arts. 2, 12, 13 and 16)."

²⁵ **CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ.** Artículo 2°.- Toda persona tiene derecho:

(...)

22. A la paz, a la tranquilidad, al disfrute del tiempo libre y al descanso, así como a gozar de un ambiente equilibrado y adecuado al desarrollo de su vida.

(...).



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0735-2022//SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0077-2019/CPC-INDECOPI-CHT

Razonabilidad²⁶, según el cual la autoridad administrativa debe asegurar que la magnitud de las sanciones sea mayor o igual al beneficio esperado por los administrados por la comisión de las infracciones.

107. Como parte del contenido implícito del Principio de Razonabilidad, se encuentra el Principio de Proporcionalidad, el cual supone una correspondencia entre la infracción y la sanción, con interdicción de medidas innecesarias o excesivas.
108. Por su parte, el artículo 112° del Código²⁷ establece que, al momento de aplicar y graduar la sanción, la autoridad administrativa puede atender al beneficio ilícito esperado con la realización de la infracción, la probabilidad de detección de la misma, el daño resultante de la infracción, los efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado y otros criterios que considere adecuado adoptar.
109. En el presente caso, en la medida que esta Sala ha determinado que Altek vulneró los artículos 1°.1, literal d), y 38° del Código, al discriminar a la parte denunciante, negándole el ingreso a los servicios higiénicos de mujeres, corresponde graduar una sanción.
110. Previo a ello, es menester pronunciarse sobre los siguientes alegatos vertidos por Altek para que se le imponga una amonestación por la infracción detectada:
- (a) En el caso en concreto, no se estaba reprimiendo una contravención al ordenamiento jurídico, sino una conducta que era permitida por la Sala hasta el momento que ocurrió el hecho denunciado;
 - (b) su representada no había obtenido beneficio ilícito alguno, pues actuó en apego a la jurisprudencia de la Sala;

²⁶ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL.**
Título Preliminar. Artículo IV.-

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. (...)

²⁷ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**

Artículo 112°.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas.

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

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



PERU

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0735-2022//SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0077-2019/CPC-INDECOPI-CHT

- (c) sería la primera vez que la Sala sancionaría una conducta similar al hecho denunciado, por lo cual era de aplicación una amonestación, como sucedió en el caso resuelto en la Resolución 0243-2018/SPC-INDECOPI; y,
- (d) no se había acreditado un daño ni efectos nocivos en el mercado.

111. Al respecto, con relación al primer alegato de Altek, es preciso señalar que la discriminación es un acto prohibido por el ordenamiento jurídico, tanto por el Código como la Constitución. Asimismo, como se ha explicado en el acápite precedente, si bien la Sala, a través de la Resolución 2640-2013/SPC-INDECOPI del 30 de setiembre de 2013, interpretó de manera distinta una conducta como la analizada en el presente procedimiento, en el transcurso de los años ha demostrado haber modificado sus consideraciones por la protección de la dignidad y los derechos humanos de la comunidad LGBTI, lo cual pudo ser analizado por Altek para adecuar su conducta a dicha línea jurisprudencial.
112. En ese mismo orden de ideas, el segundo alegato vertido por Altek sobre la inexistencia de un beneficio ilícito con la comisión de la conducta infractora ha sido sustentando nuevamente en un pronunciamiento anterior de la Sala, el cual ha sido desestimado en párrafos previos y, por el contrario, se ha demostrado que la administrada no actuó acorde con la más reciente jurisprudencia de la Sala.
113. Cabe agregar que el beneficio ilícito es uno de los criterios previstos en el Código que puede tener en cuenta la autoridad para la graduación de la sanción, mas no resulta obligatorio su empleo ni implica que, ante la falta de un beneficio ilícito, se deberá imponer una amonestación.
114. Por otro lado, respecto al precedente administrativo que trajo a colación Altek para que se tenga en cuenta al momento de graduar la sanción (Resolución 0243-2018/SPC-INDECOPI), se debe recordar que, en dicho pronunciamiento, la Sala sancionó con una amonestación al proveedor bajo las siguientes consideraciones:

“Sin perjuicio de lo anteriormente expuesto, y, en la medida que es la primera vez que este Colegiado sanciona a la denunciada por una infracción como la analizada en el presente caso, y, considerando que, no existe una posición homogénea respecto del tratamiento de la presente restricción a nivel internacional, esta Sala considera que corresponde imponer a Cinemark una amonestación.” (subrayado agregado)

115. Como se desprende del citado pronunciamiento, en aquella ocasión, la Sala valoró: (i) que era la primera vez que se sancionaba a un proveedor por una



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0735-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0077-2019/CPC-INDECOPI-CHT

conducta similar; y, (ii) que no existía consenso a nivel internacional sobre la conducta infractora.

116. No obstante, en el presente caso, dichas consideraciones no resultan aplicables, dado que, en recientes pronunciamientos, esta Sala ha sancionado conductas similares que pudieron haber alertado al Altek para que adecúe sus políticas internas a favor de la protección de los consumidores.
117. A modo de ejemplo, se tiene que, mediante Resolución 0534-2019/SPC-INDECOPI del 27 de febrero de 2019, esta Sala confirmó la multa de 25 UIT impuesta a un proveedor por haber negado el ingreso de una persona transgénero a su establecimiento comercial, precisando -incluso- que hubiera correspondido una multa mayor de 50 UIT.
118. De igual forma, en este caso no se advierte que exista una falta de consenso a nivel internacional sobre la protección del derecho a la igualdad y no discriminación de las personas transgénero. Por el contrario, en el acápite precedente se ha dejado constancia de la basta jurisprudencia de la CIDH y el pronunciamiento emitido por el propio Tribunal Constitucional a favor de la protección de las personas transgénero.
119. Inclusive, con relación al uso de los servicios higiénicos, se ha constatado que países como Chile y Estados Unidos han emitido pronunciamientos a favor de que las personas transgénero usen estos servicios según su identidad y no su sexo biológico.
120. Por ello, contrariamente a lo sucedido en el procedimiento concluido por Resolución 0243-2018/SPC-INDECOPI, en este procedimiento se ha demostrado que Altek contaba con suficiente información y oportunidades de ajustar su conducta al marco legal vigente y los recientes pronunciamientos de la Sala, así como tribunales internacionales, pero no lo hizo.
121. Ahora bien, continuando con el siguiente alegato expuesto por Altek referido a que no habría causado un daño ni efectos nocivos en el mercado, se advierte que el proveedor no se encuentra consciente de que los principales agentes económicos del mercado son los consumidores, entre los cuales se encuentra la parte denunciante, así como otras personas transgénero, quienes esperan legítimamente recibir un servicio y trato que no menoscabe sus derechos, mientras que, sucesos como la conducta infractora detectada, profundizan su desconfianza en el mercado.
122. Aunado a ello, queda claro que las verdaderas consecuencias de la infracción detectada (daño) no solo se limita a la negativa de Altek de permitirle el uso de los servicios higiénicos a la parte denunciante a partir del



19 de noviembre de 2019, sino que además soslayaron su dignidad y derecho a la igualdad, derechos que se encuentran reconocidos y protegidos a nivel constitucional y que merecen ser objeto de especial tutela por las instituciones del Estado.

123. Adicionalmente, la sanción a imponer debe ser proporcional a la gravedad de la conducta infractora y buscar desincentivar su ocurrencia en un futuro, sin que al proveedor le resulte más beneficio la continuidad de ese tipo de conductas que la sanción impuesta.
124. En conclusión, según las consideraciones previamente señaladas, esta Sala considera que corresponde sancionar a Atek con una multa de 50 UIT por incurrir en una práctica discriminatoria basada en la identidad de género de la parte denunciante.

Sobre las medidas correctivas

125. El artículo 114° del Código establece la facultad que tiene el Indecopi para dictar, a pedido de parte o de oficio, medidas correctivas reparadoras y complementarias a favor de los consumidores²⁸.
126. Según el artículo 115° del Código, la finalidad de las medidas correctivas reparadoras es resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa, mientras que las complementarias, señaladas en el artículo 116° del Código, tienen por objeto revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que, en el futuro, esta se produzca nuevamente²⁹.

²⁸ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 114°.- Medidas correctivas.** Sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción al presente Código, el Indecopi puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias.

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

²⁹ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 115°.- Medidas correctivas reparadoras.**

115.1 Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior. (...).

115.2 (...) Cuando los órganos competentes del Indecopi se pronuncian respecto de una medida correctiva reparadora, aplican el principio de congruencia procesal.

Artículo 116°.- Medidas correctivas complementarias. Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro y pueden ser, entre otras, las siguientes:

a. Que el proveedor cumpla con atender la solicitud de información requerida por el consumidor, siempre que dicho requerimiento guarde relación con el producto adquirido o servicio contratado.

b. Declarar inexigibles las cláusulas que han sido identificadas como abusivas en el procedimiento.

c. El decomiso y destrucción de la mercadería, envases, envolturas o etiquetas.

(...).



127. Dicho lo anterior, esta Sala considera pertinente dictar las siguientes medidas correctivas complementarias a fin de evitar que Altek incurra nuevamente en una infracción de los artículos 1°.1, literal d), y 38° del Código por los mismos hechos en el Centro Comercial:

- En el plazo de quince (15) días hábiles, Altek debe cumplir con brindar una capacitación sobre discriminación a todos los trabajadores que participen en los procesos de diseño y ejecución de las políticas comerciales de atención al cliente o tengan contacto directo con clientes por cualquier canal de atención.

La referida capacitación deberá enfocarse en el servicio de atención al cliente que brinda dicha empresa como proveedora en el mercado y reflejar el involucramiento de los principales directivos de la empresa (directores, gerentes, jefes o rangos similares) a fin de garantizar el cumplimiento de los objetivos trazados en las labores diarias del personal y la prevención de hechos como los denunciados. Para esto último, Altek debe adoptar mecanismos internos de supervisión a través de programas, protocolos, entre otros, que coadyuven a dicho fin.

Por último, se precisa que dicha capacitación deberá ser impartida por un tercero debidamente capacitado en temas de discriminación (por ejemplo, una institución especializada en derechos humanos) que deberá estructurar los contenidos a impartir en materia de discriminación en general y haciendo hincapié en la prohibición de discriminación por identidad de género (considerando los hechos del presente caso), así como contar con un mecanismo de registro de asistentes y una evaluación de los contenidos impartidos.

- En un plazo no mayor de quince (15) días hábiles de notificada la presente resolución, Altek debe cumplir con colocar de forma permanente y en un lugar visible y fácilmente accesible al público de los servicios higiénicos del Centro Comercial un cartel con el siguiente mensaje: *"En este establecimiento está prohibido discriminar a cualquier consumidor por motivos de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica, discapacidad, orientación sexual, identidad de género, edad o cualquier otra índole, pues ello constituye una infracción a la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. Si una persona advierte que este establecimiento incumple dicha prohibición, tiene derecho a formular el reclamo correspondiente, así como a denunciar este hecho ante el Indecopi."* Se precisa que el cartel deberá tener un tamaño mínimo de una hoja A4 y cada una de las letras del mensaje deberán tener un tamaño mínimo de 0.5 x 0.5 centímetros.

128. En atención a lo dispuesto en el artículo 37° de la Directiva 001-2021-COD-INDECOPI, Directiva única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor,



PERU

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0735-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0077-2019/CPC-INDECOPI-CHT

se informa a Altek que deberá presentar a la Comisión los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de las medidas correctivas, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo que se otorga para cumplir el mandato; bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva, conforme a lo establecido en los artículos 117° y 118° del Código³⁰.

129. Asimismo, se informa a la parte denunciante que, en caso se produzca el incumplimiento del mandato, la Comisión debe actuar de oficio a fin de garantizar el cumplimiento de la decisión de la autoridad, sin perjuicio del derecho que les asiste de comunicar esa situación a dicha instancia, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva, conforme a lo establecido en el artículo 40° de la de la Directiva 001-2021-COD-INDECOPI, Directiva Única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor previstos en el Código³¹.

Sobre las costas y costos

130. De conformidad con lo establecido por el artículo 7° del Decreto Legislativo 807, Ley Sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, la Comisión y la Sala pueden ordenar al infractor que asuma el pago de las costas y costos del procedimiento en que haya incurrido el denunciante³².

³⁰ **DIRECTIVA 001-2021-COD-INDECOPI, DIRECTIVA ÚNICA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTOS EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 37°.- Medidas correctivas, medidas cautelares o pago de costas del procedimiento**
En caso se ordenen medidas correctivas, medidas cautelares o el pago de las costas del procedimiento, la resolución debe apercibir al obligado a presentar los medios probatorios que acrediten su cumplimiento, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo que se otorga para cumplir el mandato; bajo apercibimiento de quedar expedita la facultad de la autoridad para imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en los artículos 117 y 118 del Código.

³¹ **DIRECTIVA 001-2021-COD-INDECOPI, DIRECTIVA ÚNICA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTOS EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 40°.- Incumplimiento y ejecución de medidas correctivas o cautelares**
40.1. Ante el incumplimiento de un mandato de medida correctiva o medida cautelar por el proveedor obligado, el órgano resolutorio que actúa como primera instancia en el procedimiento, debe actuar de oficio a fin de garantizar el cumplimiento de la decisión de la autoridad, sin perjuicio del derecho que tiene al administrado de comunicarle esa situación. En dicha comunicación, el beneficiado debe precisar el número de expediente y resolución que dispuso el mandato, además de especificar en qué consiste el incumplimiento en caso se trate de varios mandatos.
40.2. En caso el obligado no acredite el cumplimiento de algún mandato de medida correctiva o medida cautelar, el órgano resolutorio que actúa como primera instancia, atendiendo a las circunstancias del caso, podrá otorgar al administrado obligado por el mandato un plazo adicional de dos (2) días hábiles para cumplir con el apercibimiento de comunicar el cumplimiento del mandato impuesto.
40.3. En caso el obligado no acredite el cumplimiento del mandato o se verifique el incumplimiento de la medida impuesta, el órgano resolutorio procede con la imposición de la multa coercitiva, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 117 del Código.
40.4. En aquellos casos en que el obligado apercibido acredite el cumplimiento del mandato, el órgano resolutorio debe comunicar tal hecho al beneficiado, quien, de considerar que persiste el incumplimiento, podrá solicitar el inicio de un procedimiento en vía de ejecución por incumplimiento de medidas correctivas o cautelares, previsto en el artículo 106 del Código, debiendo cumplir con realizar el pago del derecho de tramitación, conforme a lo establecido en el Texto Único de Procedimientos Administrativos del INDECOPI.

³² **DECRETO LEGISLATIVO 807. LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI. 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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOP

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

RESOLUCIÓN 0735-2022/SPC-INDECOP

EXPEDIENTE 0077-2019/CPC-INDECOP-CHT

131. El reembolso de las costas³³ y costos³⁴ en favor de la parte denunciante tiene por objeto devolverle los gastos que se vio obligada a realizar al acudir ante la Administración para denunciar un incumplimiento de la ley.
132. En tal sentido, se ordena a Altek que cumpla con pagar a la parte denunciante las costas y costos del procedimiento.
133. Finalmente, se informa a Altek que deberá presentar a la Comisión los medios probatorios que acrediten el cumplimiento del pago de las costas del procedimiento a favor de la parte denunciante en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 118° del Código. De otro lado, se informa a la parte denunciante que –en caso se produzca el incumplimiento del mandato– podrán comunicarlo a la Comisión, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de pago de costas del procedimiento.

Sobre la inscripción en el RIS del Indecopi

134. De acuerdo con lo establecido en el artículo 119° del Código³⁵, 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, en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

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.

³³ RESOLUCIÓN MINISTERIAL 010-93-JUS, TEXTO ÚNICO ORDENADO DEL CÓDIGO PROCESAL CIVIL.
Artículo 410°.- Costas.

Las costas están constituidas por las tasas judiciales, los honorarios de los órganos de auxilio judicial y los demás gastos judiciales realizados en el proceso.

³⁴ RESOLUCIÓN MINISTERIAL 010-93-JUS, TEXTO ÚNICO ORDENADO DEL CÓDIGO PROCESAL CIVIL.
Artículo 411°.- Costos.

Son costos del proceso el honorario del Abogado de la parte vencedora, más un cinco por ciento destinado al Colegio de Abogados del Distrito Judicial respectivo para su Fondo Mutual y para cubrir los honorarios de los Abogados en los casos de Auxilio Judicial.

³⁵ LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 119°.- Registro de infracciones y sanciones.

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0735-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0077-2019/CPC-INDECOPI-CHT

135. Por tanto, en la medida que se ha declarado fundada la denuncia contra Altek, corresponde ordenar su inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi por infracción de los artículos 1º.1, literal d), y 38º del Código.

RESUELVE:

PRIMERO: Revocar la Resolución 0097-2021/INDECOPI-CHT del 4 de junio de 2021, emitida por la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Áncash – Sede Chimbote, que declaró infundada la denuncia interpuesta por [REDACTED] con nombre social [REDACTED], contra Altek [REDACTED] por presunta infracción de los artículos 1º.1, literal d), y 38º del Código de Protección y Defensa del Consumidor; y, en consecuencia, se declara fundada la misma. Ello, en tanto quedó acreditado que la denunciada discriminó a la parte denunciante por su identidad de género, al negarle el ingreso a los servicios higiénicos de mujeres del establecimiento comercial, indicándole que debía emplear los servicios higiénicos destinados para el uso de personas con discapacidad.

SEGUNDO: Sancionar a Altek [REDACTED] con una multa de 50 UIT por la infracción acreditada en el procedimiento.

Requerir a Altek [REDACTED] el cumplimiento espontáneo del pago de la multa bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable, de acuerdo a lo establecido en el numeral 4 del artículo 205º del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo 004-2019-JUS, precisándose además que los actuados serán remitidos a la Unidad de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.

TERCERO: Ordenar a Altek [REDACTED] en calidad de medidas correctivas complementarias, que en el plazo de quince (15) días hábiles de notificada la presente resolución, cumpla con:

- Brindar una capacitación sobre discriminación a todos los trabajadores que participen en los procesos de diseño y ejecución de las políticas comerciales de atención al cliente o tengan contacto directo con clientes por cualquier canal de atención.

La referida capacitación deberá enfocarse en el servicio de atención al cliente que brinda dicha empresa como proveedora en el mercado y reflejar el involucramiento de los principales directivos de la empresa (directores, gerentes, jefes o rangos similares) a fin de garantizar el cumplimiento de los objetivos trazados en las labores diarias del personal y la prevención de hechos como los denunciados. Para esto último, Altek [REDACTED] debe adoptar mecanismos internos de



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0735-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0077-2019/CPC-INDECOPI-CHT

supervisión a través de programas, protocolos, entre otros, que coadyuven a dicho fin.

Por último, se precisa que dicha capacitación deberá ser impartida por un tercero debidamente capacitado en temas de discriminación (por ejemplo, una institución especializada en derechos humanos) que deberá estructurar los contenidos a impartir en materia de discriminación en general y haciendo hincapié en la prohibición de discriminación por identidad de género (considerando los hechos del presente caso), así como contar con un mecanismo de registro de asistentes y una evaluación de los contenidos impartidos.

- Colocar de forma permanente y en un lugar visible y fácilmente accesible al público de los servicios higiénicos del Centro Comercial "Megaplaza" un cartel con el siguiente mensaje: *"En este establecimiento está prohibido discriminar a cualquier consumidor por motivos de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica, discapacidad, orientación sexual, identidad de género, edad o cualquier otra índole, pues ello constituye una infracción a la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. Si una persona advierte que este establecimiento incumple dicha prohibición, tiene derecho a formular el reclamo correspondiente, así como a denunciar este hecho ante el Indecopi."* Se precisa que el cartel deberá tener un tamaño mínimo de una hoja A4 y cada una de las letras del mensaje deberán tener un tamaño mínimo de 0.5 x 0.5 centímetros.

CUARTO: Condenar a Altek [REDACTED] al pago de las costas y costos del procedimiento.

QUINTO: En atención a lo dispuesto en el artículo 37° de la Directiva 001-2021-COD-INDECOPI, Directiva única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, se informa a Altek [REDACTED] que deberá presentar a la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Áncash – Sede Chimbote los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de las medidas correctivas y el pago de las costas, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo que se otorga para cumplir el mandato; bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva, conforme a lo establecido en los artículos 117° y 118° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Finalmente, se informa a la parte denunciante que, en caso se produzca el incumplimiento de los mandatos, la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Áncash – Sede Chimbote debe actuar de oficio a fin de garantizar el cumplimiento de la decisión de la autoridad, sin perjuicio del derecho que les asiste de comunicar esa situación a dicha instancia, la cual evaluará la imposición

M-SPC-13/1B

43/44



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0735-2022//SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0077-2019/CPC-INDECOPI-CHT

de la multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva, conforme a lo establecido en el artículo 40° de la de la Directiva 001-2021-COD-INDECOPI, Directiva Única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor.

SEXTO: Disponer la inscripción de Aitek [REDACTED] en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi por la infracción verificada en el presente procedimiento.

Con la intervención de los señores vocales Oswaldo del Carmen Hundskopf Exebio, Carmen Jacqueline Gavelán Díaz, Silvia Lorena Hooker Ortega y Ana Rosa Martinelli Montoya.



Firmado digitalmente por:
HUNDSKOPF EXEBIO Oswaldo Del
Carmen FAU 20133840533 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 20.04.2022 13:16:04 -05:00

OSWALDO DEL CARMEN HUNDSKOPF EXEBIO
Vocal



Firmado digitalmente por: GAVELAN
DIAZ Carmen Jacqueline FAU
20133840533 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 20.04.2022 08:08:43 -05:00

CARMEN JACQUELINE GAVELÁN DÍAZ
Vocal



Firmado digitalmente por: HOOKER
ORTEGA Silvia Lorena FAU
20133840533 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 19.04.2022 10:00:01 -05:00

SILVIA LORENA HOOKER ORTEGA
Vocal



Firmado digitalmente por:
MARTINELLI MONTOYA Ana Rosa
Cristina FAU 20133840533 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 18.04.2022 09:21:02 -05:00

ANA ROSA MARTINELLI MONTOYA
Vocal