



**FACULTAD DE DERECHO**

**INFORME JURÍDICO SOBRE EXPEDIENTE N° 0319-  
2019/CPC-INDECOP-IPIU**



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

**LIMA – PERÚ**

**2024**



**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° 0319-2019/CPC-INDECOPI-  
PIU**

**Materia** : Protección al Consumidor

**Entidad** : Indecopi

**Bachiller** : Francisco Franco Alvarez Castro

**Código** : 2008130349

**LIMA – PERÚ**

**2024**

En este trabajo de suficiencia profesional se aborda como problema principal la existencia o no de actos de discriminación, dado que por una parte la Comisión consideró que sí se ha cometido dicha infracción, mientras que la Sala Especializada en Protección al Consumidor tuvo la postura que no se acreditó de forma suficiente que el denunciado haya actuado de forma discriminatoria contra la denunciante.

En esa medida, se ha propuesto tres problemas jurídicos, siendo el primero en relación con la discriminación que según la denunciante se ha cometido, el segundo está relacionado a las medidas correctivas que debieron analizarse por la Comisión y, por último, se tratará sobre la nulidad del acto administrativo, en cuanto si esta debió operar siempre por iniciativa de la administración o si cabe la posibilidad de que pueda iniciarse a petición de parte.

Para otorgar solución o una posición jurídica en cuanto al problema jurídico sobre la discriminación, se ha cumplido con valorar todos los medios probatorios de los cuales se determinó que no se ofreció suficientes elementos probatorios para considerar la existencia de discriminación.

De otro lado, se analizó si es que la Comisión consideró tomar en cuenta cada uno de los pedidos de la denunciante (medidas correctivas), pues se verifica que en la resolución final no se ha pronunciado sobre algunas medidas correctivas.

Asimismo, en cuanto a los argumentos de la absolución de la apelación, la denunciante consideró que la nulidad del acto administrativos opera de oficio, sin embargo, se analizará si este argumento tiene asidero legal.

Por último, en el análisis del presente caso se ha tomado en cuenta las resoluciones reiteradas del Indecopi sobre estos temas materia en controversia, así como debe analizarse en función a lo que regula las normas aplicables al caso.

NOMBRE DEL TRABAJO

**ALVAREZ CASTRO.docx**

RECUENTO DE PALABRAS

**7125 Words**

RECUENTO DE PÁGINAS

**26 Pages**

FECHA DE ENTREGA

**May 7, 2024 9:04 AM GMT-5**

RECUENTO DE CARACTERES

**37602 Characters**

TAMAÑO DEL ARCHIVO

**78.7KB**

FECHA DEL INFORME

**May 7, 2024 9:06 AM GMT-5****● 11% de similitud general**

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

- 10% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 8% Base de datos de trabajos entregados
- 2% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

**● Excluir del Reporte de Similitud**

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



Mg. Augusto Renzo Espinoza Bonifaz  
Responsable Turnitin  
Pregrado - FADE

GRP/  
REB

## ÍNDICE

I.	RELACIÓN DE LOS HECHOS PRINCIPALES EXPUESTOS POR LAS PARTES INTERVINIENTES EN EL PROCESO.....	4
1.1.	DENUNCIA.....	4
1.2.	RESOLUCIÓN ADMISIÓN A TRÁMITE DE DENUNCIA .....	5
1.3.	DESCARGOS .....	5
1.4.	RESOLUCIÓN DE LA COMISIÓN .....	6
1.5.	RECURSO DE APELACIÓN .....	8
1.6.	ABSOLUCIÓN DEL RECURSO DE APELACIÓN .....	8
1.7.	RESOLUCIÓN DE SEGUNDA INSTANCIA .....	9
II.	IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS DEL EXPEDIENTE.....	12
2.1	Sobre la nulidad del acto administrativo a petición de parte .....	12
2.2	Sobre la medida correctiva solicitada .....	13
2.3	Sobre los presuntos actos discriminatorios .....	15
III.	POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS IDENTIFICADOS .....	18
3.1.	Sobre la nulidad del acto administrativo a petición de parte .....	18
3.2.	Sobre la medida correctiva solicitada.....	19
3.3.	Sobre los presuntos actos discriminatorios .....	20
IV.	POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS	
	22	
4.1.	Sobre la Resolución de la Comisión.....	22
4.2.	Sobre la Resolución de la Sala .....	23
V.	CONCLUSIONES .....	24
VI.	BIBLIOGRAFÍA.....	25
VII.	ANEXOS .....	26

## **I. RELACIÓN DE LOS HECHOS PRINCIPALES EXPUESTOS POR LAS PARTES INTERVINIENTES EN EL PROCESO**

### **1.1. DENUNCIA**

El 14 de agosto de 2019, la denunciante de iniciales M.A.D.J.H.O. interpone denuncia contra la empresa Tiendas de Mejoramiento del Hogar S.A (SODIMAC).

#### **Fundamentos de hecho:**

- Que, adquirió una aspiradora en Sodimac, la cual presentó desperfectos, obligándola a acudir al establecimiento con la intención de hacer efectiva la garantía vigente del producto.
- Que, el 27 de junio de 2019, tenía una reunión laboral programada cerca de las 19:00 horas, por lo cual, decidió acudir rápidamente a Sodimac ubicado en el Centro Comercial Open Plaza, llevando el producto en sus manos, a fin de realizar un reclamo por los desperfectos.
- Que, al momento en que se disponía a ingresar al referido establecimiento, la agente de seguridad, le impidió el ingreso sin mediar justificación válida.
- Que, el personal de seguridad se negó en todo momento a registrar la aspiradora a fin de permitirle el ingreso dentro del establecimiento, señalando que el comprobante con el que contaba no era legible y la miró de pies a cabeza con expresiones faciales de repudio e incomodidad, empleando un tono serio y agresivo en sus expresiones.
- Que, explicó que una de las encargadas de línea blanca le ofreció el código, por ello nuevamente alcanzó su comprobante de pago y el código, con la intención que registren su producto.
- Que, pese a ello, el personal de seguridad de forma prepotente y dirigiéndose de manera despectiva manifestó que era una mujer “alterada” y que no le permitía hacer su trabajo; además señaló que el papel del comprobante no era legible y que se retire de su presencia, pese a todas las explicaciones, la siguió mirando de forma incómoda.
- Que, conviene señalar que, tal día la ropa que vistió fue casual y por el tono de desdén que empleaba el personal de seguridad, considera que la calificaron como una mujer ignorante de sus procedimientos, lanzándole miradas de inferioridad, repudio y condescendencia.

- Que, tras insistir, el personal de seguridad le ordenó que se dirija al área de atención al cliente, de donde, según le dijo la regresarían porque no se leía nada en el comprobante de pago. Asimismo, le volvió a solicitar de manera educada que cumpla con registrar el producto para acudir a la plataforma correspondiente; sin embargo, obtuvo como respuesta “no iba a ser atendida por ella y que se retire al área de atención al cliente”.
- Que, cuando se acercó al área referida, el personal validó como legible el comprobante de pago e ingresó el producto con la orden N° 10-833, sin necesidad de verificar algún código.
- Que, señaló que no adjuntó el comprobante de pago a la denuncia, porque el mismo es impreso en papel térmico y en consecuencia el contenido no se puede visualizar.

#### **Fundamentos de derecho:**

- Artículos 1, 114, 115 de la Ley 29571.

#### **Medios probatorios:**

- Boleta de pago
- Reclamo consignado en el libro de reclamaciones del proveedor
- Grabación de video – audio del establecimiento comercial

### **1.2. RESOLUCIÓN ADMISIÓN A TRÁMITE DE DENUNCIA**

Que, mediante Resolución N° Dos del 23.09.19, la Secretaría Técnica – Comisión de a Oficina Regional del INDECOPI -PIURA, admitió a trámite de denuncia e imputó los cargos siguientes:

El hecho que personal de Sodimac habría brindado un trato inadecuado y discriminatorio a la señora M.A.D.J.H.O. al momento de ingresar a su establecimiento ubicado en Av. Andrés Avelino Cáceres N° 147 – Urb. Miraflores (C.C. Open Plaza) Piura – Piura - Castilla, en tanto, sin que medie causa justificada, la habría tratado de forma prepotente, despectiva y observándola de forma incómoda con miradas de inferioridad y condescendencia; como un posible incumplimiento a lo establecido en el artículo 38° del Código de Protección y Defensa del Consumidor Consumo.

### **1.3. DESCARGOS**

El 11.11.19, la empresa denunciada presentó como argumento de descargos lo siguiente:

- Negó los hechos que se le imputó como presunta infracción.
- Asimismo, señaló que respecto del requerimiento de la entrega de un Cd conteniendo las grabaciones de las cámaras de vigilancia no era viable, dado que los videos son almacenados por un periodo no mayor a 15 días, debido a la capacidad de almacenamiento.

**Fundamentos jurídicos:**

- El artículo 38° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- TUO de la LPAG

**1.4. RESOLUCIÓN DE LA COMISIÓN**

Que, mediante la Resolución N° 55-2020 del 29 de enero de 2020, la Comisión resolvió lo siguiente:

Declarar fundada la denuncia por infracción al Art. 38° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto quedó acreditado que brindó un trato discriminatorio a la denunciante el 27 de junio de 2019.

Sancionar a la denunciada con una multa de veinticinco Unidades Impositivas Tributarias por incumplimiento al Art. 38 del Código de Consumo.

Denegar la medida correctiva solicitada.

Se ordena se pague las costas y costos.

Se dispone la inscripción en el RIS a la empresa sancionada.

Dicha decisión administrativa se sustentó en lo siguiente:

- De la verificación del expediente se observó que obra como medio de prueba el reclamo que presentó la denunciante ante Sodimac el 28 de junio de 2019 a las 11:11:36 a.m; es decir al día siguiente de ocurridos los hechos.
- De la lectura del mismo, se corroboró que la denunciante puso de manifiesto que fue víctima de discriminación por el personal del Sodimac debido a su atuendo de ama de casa, cuando intentó ingresar al servicio de atención al cliente por el cambio de una aspiradora. Asimismo, expuso que la colaboradora de Sodimac no la atendió y de manera prepotente le indicó que se acerque directo al módulo de servicio de atención al cliente.

- En la hoja del Reclamo N° VR020-01192 del 28 de junio de 2019, se dejó constancia que la denunciante solicitó copia del video de portería del 27 de junio de 2019 entre las 5:30 y las 6:15 p.m, así como la verificación del Libro de registro en el cual se puede corroborar que no figuró el ingreso de la aspiradora.
- En el expediente únicamente obra como medio probatorio el reclamo presentado por la denunciante, ante ello se debe indicar que de acuerdo a lo señalado por el artículo 173.2° del TUO de la Ley 27444 la denunciante es quien en primer término tiene que acreditar la existencia de un defecto en el producto adquirido o en el servicio contratado, y luego de superada esta fase le corresponderá al proveedor demostrar que el defecto no le era imputable, y que en base a ello se le debe eximir de responsabilidad respecto de los hechos que le son imputados.
- Aplicando lo señalado en el párrafo anterior, al caso en concreto; se verificó que la señora Hidalgo usó las herramientas que en ese momento estaban a su alcance interponiendo un reclamo ante el denunciado.
- Se debe tener en cuenta que el reclamo en cuestión fue presentado ante el denunciado al día siguiente de ocurridos los hechos; es decir con prontitud a la ocurrencia de los hechos.
- Por otro lado, es preciso señalar que el reclamo contenía el requerimiento de la copia del video de portería del 27 de junio de 2019 de las horas en que ocurrieron los hechos y el Libro de ingreso dónde se podía verificar que el producto no fue registrado.
- En ese sentido, una vez que la denunciante puso en conocimiento del denunciado los hechos ocurridos correspondía al denunciado corroborar y brindarle una respuesta sobre lo alegado, así como pronunciarse sobre los dos elementos de prueba solicitados por la señora M.A.D.J.H.O; sin embargo, ello no ocurrió, ya que en el expediente no obra como medio probatorio ningún documento que demuestre que le brindaron respuesta a su reclamo, ni se informó acerca de la verificación de lo sucedido.
- Asimismo, se debe tener en cuenta que Sodimac en sus descargos indicó que no guardan los videos por un periodo mayor a 15 días, ante ello se debe indicar que, si bien no se encuentran obligados a guardar los videos de las cámaras de seguridad, sí le correspondía cautelar los medios de prueba que puedan evidenciar los hechos ocurridos, a fin de excluir su responsabilidad en los hechos denunciados. Ello en tanto Sodimac se encontró en posibilidad de cautelar dichos videos debido a que la

denunciante le puso en conocimiento el hecho controvertido y requirió puntualmente los videos.

- Atendiendo a lo antes expuesto, se concluye que la denunciante cumplió a través de la presentación del reclamo lo alegado, y pese a que ello solo podría ser un indicio, toma mayor fuerza con la falta de respuesta del reclamo, y el hecho que Sodimac no verificó los elementos que la denunciante mencionó tales como los videos de la cámara de vigilancia y el Libro de registro, quedando probado que pese a que Sodimac estaba en mejor posición para desvirtuar lo alegado por la denunciante no lo hizo.
- Por último, la falta de respuesta al reclamo, evidencia que Sodimac no se predispuso con los elementos de prueba que contaban para rechazar los hechos ocurridos, lo que colige que los hechos ocurrieron de acuerdo con lo descrito por la denunciante.

### **1.5. RECURSO DE APELACIÓN**

El 26.02.2022 la parte denunciada interpuso recurso de apelación contra la Resolución N° 55-2020 del 29 de enero de 2020, alegando lo siguiente:

- La señora M.A.D.J.H.O. no cumplió con acreditar -al menos de manera indiciaria- que había recibido un trato desigual por parte de su representada.
- Además, la denunciante manifestó que había sido discriminada por vestir de forma casual (como una persona dedicada a las actividades domésticas del hogar), pero no existía una forma de vestir que pudiera calificar a una persona como ama de casa; más aún, si la empresa no restringe ni limita ningún tipo de servicio por la vestimenta de cualquier cliente que ingresa a los establecimientos comerciales.
- La Comisión había declarado fundada la denuncia basada en que su representada no brindó respuesta al reclamo interpuesto por la denunciante, concluyendo que los hechos ocurrieron de acuerdo con lo descrito por dicha consumidora en el Libro de Reclamaciones; sin embargo, en ese caso, lo razonable hubiera sido sancionarlo por falta de atención del reclamo.

### **1.6. ABSOLUCIÓN DEL RECURSO DE APELACIÓN**

El 08.04.2021, la denunciante presenta escrito de absolución del recurso de apelación a efectos de contradecir el recurso, alegando lo siguiente:

- En su recurso de apelación, Sodimac pretendía que se declare la nulidad de la resolución de primera instancia, lo cual resultaba incongruente con el ordenamiento jurídico, ya que la nulidad solo podía declararse de oficio por la autoridad y no por la interposición de un recurso impugnativo.
- En ninguna parte del recurso de apelación, Sodimac señalaba cuál era el agravio que sufrió con la resolución recurrida o el vicio de la misma.
- Por otro lado, el error en la fecha de la resolución que concedió el recurso de apelación no era un hecho menor que se corregía con una aclaratoria, sino que dejaba una duda razonable sobre la diligencia de la autoridad;
- Respecto de los argumentos esbozados por Sodimac, estos se limitaban a cuestionar la falta de pruebas que acreditaban los hechos; no obstante, en su reclamo, precisó al proveedor que debía guardar los videos registrados con la cámara de seguridad.
- Sodimac era quien tenía a su alcance el video de las cámaras de seguridad, el cual constituía el medio de prueba idóneo del acto discriminatorio; y,
- Alega, que actuó diligentemente al dejar constancia de la discriminación que sufrió por parte del personal a través de sus expresiones, pues interpuso su reclamo y solicitó las grabaciones del establecimiento.

## **1.7. RESOLUCIÓN DE SEGUNDA INSTANCIA**

Con Resolución N° 0845-2021 del 19 de abril de 2021, la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual – INDECOPI, resolvió:

Revocar la Resolución 55-2020/INDECOPI-PIU del 29.01.2020, emitida por la Comisión, que declaró fundada la denuncia; y, en consecuencia, se declara infundada la misma. Ello, puesto que no quedó acreditada la existencia de un trato diferenciado injustificado en perjuicio de la interesada en los términos planteados en su denuncia (discriminación por razón de su vestimenta). Por el contrario, existen elementos que permiten inferir que existió una causa razonable para no permitir inicialmente el ingreso de la denunciante al local del proveedor, a saber, que la interesada no presentó un comprobante de pago legible al momento de querer ingresar con un artefacto (aspiradora) al servicio de reparación del local.

En ese sentido, se deja sin efecto la multa impuesta, la condena al pago de costas y costos y la inscripción de la denunciada en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

Los fundamentos más importantes fueron los siguientes:

- De la revisión de dicho medio de prueba y de la propia denuncia, se desprende que para la interesada el presunto acto de discriminación por parte de Sodimac se habría configurado a partir de una inferencia subjetiva que ella realizó de la mirada o expresiones faciales del personal de seguridad (consistente en que se le habría tratado de manera desigual por su vestimenta) y no de un hecho objetivo.
- A modo de ilustración, en su reclamo, la denunciante manifestó lo siguiente:  
*“La señora Alban me discriminó en virtud de mi atuendo de ama de casa, por su mirada despectiva evidencie que no me consideraba una cliente informada (...)” (sic.). Igualmente, en su denuncia, la consumidora indicó que: “por el tono de desdén que empleaba la vigilante al dirigirse a mí considero que me calificaba como una mujer ignorante de sus procedimientos” (sic.).*
- Sobre esto último, conviene resaltar que lo aseverado por la interesada no se encuentra sustentado en ningún medio probatorio adicional que diera cuenta de un efectivo trato inadecuado y/o discriminatorio en perjuicio de la denunciante en razón de su vestimenta.
- En esa línea, la denunciante no aportó medios probatorios que acreditaran o evidenciaran de manera suficiente que el personal de seguridad de Sodimac le negó el ingreso a su establecimiento por su forma de vestir, tal como un video grabado por ella -de manera cercana- que diera cuenta de las expresiones alegadas por la interesada en su denuncia o de un audio que pusiera en evidencia alguna frase discriminatoria o despectiva utilizada por el personal de vigilancia en relación con su vestimenta.
- Cabe acotar que, si bien la señora M.A.D.J.H.O. enfatizó que Sodimac no mostró el video de sus cámaras de seguridad; lo cierto es que, a consideración de este

Colegiado, ello tampoco hubiera podido corroborar la conducta de la que presuntamente fue víctima la denunciante por parte del personal de seguridad, ya que las miradas o expresiones faciales de este se trataban de aspectos meramente subjetivos que no necesariamente hubieran configurado un acto de discriminación, siendo además que tales aspectos difícilmente hubieran podido ser apreciados mediante las cámaras de seguridad, en tanto estas suelen contener una toma más abierta del recinto.

- En ese sentido, el Reclamo VR020-01192 era el único medio probatorio que obraba en el expediente sobre el hecho denunciado, no evidenciado de manera fehaciente que el personal de seguridad de Sodimac haya mantenido una actitud discriminatoria contra la denunciante por su forma de vestir.
- Conviene enfatizar que, conforme a lo señalado precedentemente, la denunciante no acreditó que su comprobante de pago era legible hacia el momento de los hechos denunciados, lo cual hubiera podido ser un indicio de que otro habría sido el motivo por el cual no se le permitió inicialmente su ingreso al local de Sodimac.
- Asimismo, corresponde indicar que, si bien Sodimac tampoco aportó medios probatorios (tales como videos, respuesta al reclamo de la denunciante, entre otros) para defender su posición, lo cierto es que -en este caso en concreto- la denunciante se encontraba en mejor posición de probar que su comprobante de pago era legible mediante la presentación del mismo ante la autoridad; no obstante, no lo hizo.
- En conclusión, el Colegiado consideró que en este caso no quedó acreditada la existencia de un trato diferenciado injustificado en perjuicio de la interesada en los términos planteados en su denuncia (discriminación por razón de su vestimenta). Por el contrario, existen elementos que permiten inferir que existió una causa razonable para no permitir inicialmente el ingreso de la denunciante al local del proveedor, a saber, que la interesada no presentó un comprobante de pago legible al momento de querer ingresar con un artefacto (aspiradora) al servicio de reparación del local.

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

En este caso se tiene como controversia si la denunciante sufrió o no un trato discriminatorio, en esa medida se propuso como problemas jurídicos si se habría o no configurado dicho trato indebido, así como si la nulidad siempre y únicamente debe ser impulsado por la autoridad administrativa, y si es que la medida correctiva solicitada por la denunciante debió otorgarse o no en caso se haya acreditado la infracción denunciada.

### **2.1 Sobre la nulidad del acto administrativo a petición de parte**

La parte denunciante en el procedimiento administrativo cuestiona los argumentos de nulidad planteados por la parte denunciada en su escrito de apelación. Ello en tanto que la denunciante considera que la nulidad únicamente se podría lograr de parte de la Administración.

En ese sentido, el problema jurídico es si resulta adecuado afirmar que la nulidad del acto administrativo únicamente se puede imponer por iniciativa de la Administración, argumento que fue referido por la denunciante.

La nulidad del acto administrativo se encuentra regulado en la Ley del Procedimiento Administrativo General, así los supuestos que generan la imposición de la nulidad se encuentran previstas en el art. 10 de la referida Ley, regulado hoy en el TUO, en adelante la LPAG.

Morales (1996) refiere sobre la nulidad del acto administrativo que:

El ente administrador está facultado, es decir no obligado, a declarar de oficio la nulidad de los actos administrativos siempre que agraven el interés público, aun cuando la resolución hubiera quedado consentida y dentro del reducido plazo prescriptorio de seis meses. Transcurrido dicho plazo el ente administrador tendría que solicitar al Poder Judicial la declaración de nulidad. El administrado no tiene medio de obligar a la Administración para que ejercite dicha acción judicial. De otra parte, la Administración Pública queda obligada a respetar y en su caso a aplicar los actos nulos hasta que el poder jurisdiccional lo declare. (p.270)

Ahora bien, cabe advertir que se declarará la nulidad del acto no solo cuando exista un defecto en el requisito de validez del acto, sino cuando se dé otras situaciones, por ejemplo, en el caso que se contravenga al ordenamiento, el acto constituya una infracción penal, etc.

Asimismo, se precisa que el hecho que el acto administrativo tenga un defecto de requisito de validez no necesariamente se declarará la nulidad del acto, sino es posible que al tener defectos no trascendentes opere la conservación del acto administrativo, conforme está previsto en el art. 14 de la LPAG.

De otro lado, la nulidad del acto si bien siempre se puede declarar por resolución administrativa o judicial, lo cierto es que para que se declare en la vía administrativa, la LPAG establece que esta puede lograrse por medio de la petición del administrado o en virtud de la potestad de autotutela por iniciativa de la Entidad Administrativa.

## **2.2 Sobre la medida correctiva solicitada**

La denunciante solicitó en su escrito de denuncia, como pretensión accesorio, se ordene el cese de toda actividad discriminatoria contra cualquier consumidor en su establecimiento y a su vez se ordene la implementación de un protocolo y planeamiento de no discriminación.

Es así que, la primera instancia si bien declaró fundada la denuncia, sin embargo, no amparó la medida correctiva solicitada al considerar que: “atendiendo a que la conducta discriminatoria se ha regulado en nuestro ordenamiento como una infracción, no corresponde ordenar su cumplimiento, ello debido a que las normas se presumen conocidas y de obligatorio cumplimiento, por tanto, corresponde denegar la medida correctiva solicitada”.

En esa medida se puede considerar como problema jurídico, si en caso se habría incurrido en infracción por realizar actos discriminatorios, en consecuencia, correspondía o no que se ampare la medida correctiva, bajo los argumentos referidos por la primera instancia. Así sobre la medida correctiva:

Si bien sostenemos que la posibilidad de dictar medidas de policía administrativa es implícita al ejercicio de la función administrativa, en el Perú la tendencia ha sido otorgar de forma expresa la potestad de emitir medidas correctivas, sobre todo en el caso de los organismos reguladores y la autoridad de defensa de la competencia. (Carreras, 2011, p. 502)

En teoría la medida correctiva cumple como función la de evitar que la conducta infractora siga generando efectos jurídicos o reestablecer las cosas al estado anterior en que se cometió la conducta infractora.

La LPAG estableció la posibilidad de que la Administración pueda ordenar medidas correctivas; por su lado, el Código de Protección y Defensa del Consumidor (Ley N° 29571) regula dos clases de medidas correctivas: reparadora y complementaria.

Siendo así, corresponde que el Indecopi como entidad administrativa sujeta al principio de legalidad que solo actuará de determinada manera, siempre que la norma así lo faculte. Es por ello, que sí tiene la posibilidad de imponer medidas correctivas, pues el art. 114 de la Ley 29571 así lo establece.

Cabe advertir que la medida correctiva reparadora tiene por objetivo reparar los daños inmediatos generados por la conducta infractora, mientras que las medidas complementarias son obligaciones que impone la Administración con el objeto de que la infracción cese o no se vuelva a cometer.

Las medidas correctivas si bien se imponen independientemente de las sanciones, sin embargo, dichas medidas cuentan con límites en su imposición, así corresponde por lo menos que se resguarde un criterio de proporcionalidad y razonabilidad, pues la LPAG establece que la Administración debe actuar adecuando una debida proporción entre los medios a emplear y los fines que se busque tutelar.

Asimismo, en el Código de Protección y Defensa del Consumidor se establece una lista abierta (*numerus apertus*) de medidas a imponer teniendo en cuenta si es que lo que se busca es reparar o quitar los efectos de la conducta infractora.

Por último, dado que las medidas correctivas son actos administrativos que inciden en los derechos y obligaciones de los administrados, dicha decisión administrativa debe cumplir con todos los requisitos de validez del acto, entre ellos, el deber de motivación, así ya sea cuando se otorgue o incluso cuando se deniegue una medida corresponde que se señale los fundamentos por los cuales se decide en el caso concreto y que deben ser acordes al respeto del debido procedimiento y en general al ordenamiento jurídico.

### **2.3 Sobre los presuntos actos discriminatorios**

En el caso, la parte denunciante señala que, si bien le vendieron un producto con desperfectos, no obstante, cuestiona el hecho que considera que la empresa proveedora la habría discriminado debido a su manera de vestir.

Al respecto, el problema jurídico consiste si de acuerdo con los medios probatorios ofrecidos se habría o no acreditado la comisión de la infracción referida a actos discriminatorios, lo cual en principio conlleva a determinar quien tiene la carga de la prueba para acreditar la discriminación.

Los medios probatorios se regulan bajo los principios de pertinencia, oportunidad, unidad y legalidad; ahora, en cuanto a la carga de la prueba la LPAG establece que esta se rige por el principio de impulso de oficio, el cual dejaría a entender que corresponde acreditar los hechos a la Administración, pues esta debiera buscar todos los medios que diluciden la controversia.

Ahora, la LPAG también establece en el art. 174° que corresponde además de la Administración a las partes del procedimiento acreditar los hechos.

Es así que, el Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley N° 29571, específicamente no establece un criterio general para acreditar los hechos, no obstante, de forma específica se regula que en caso de discriminación el denunciante debe acreditar los hechos presuntamente discriminatorios, ver el art. 38° del Código antes referido.

De otro lado, todo trato diferenciado no está proscrito, puesto que, si bien el derecho a la igualdad es un derecho de toda persona, sin embargo, esta se puede justificar en aquellos casos en que no se esté ante situaciones similares.

No debe olvidarse que en materia de protección al consumidor se tiene el criterio que un trato discriminatorio es un trato desigual injustificado.

Cabe precisar que, si bien existe un derecho a la libertad de contratar y a la libertad contractual, por los cuales la persona, natural o jurídica, tiene el derecho de elegir con quien contratar, sin embargo, este derecho tiene límites, como sería el de no generar tratos arbitrarios a las personas, consumidores.

Sobre la discriminación Ardito (2014) refiere que:

En los últimos años se advierte mayor consciencia en el Perú respecto a las diversas formas de discriminación y algunos esfuerzos del Estado para enfrentarla, aunque subsisten los problemas de fondo. (p.13)

Para Santos (2014), la discriminación consiste:

La discriminación, en tanto fenómeno social, constituye un tema de creciente interés en las ciencias sociales en todo el mundo. En el caso peruano, los estudios sobre la presencia y vigencia de diferentes formas de discriminación han venido creciendo aceleradamente en los últimos quince años. En este contexto, el presente artículo tiene como objetivo principal realizar una evaluación crítica de esta literatura, poniendo especial énfasis en la discriminación racial, étnica y social. (p.7)

Asimismo, para Salomé (2017)

Similar ocurre con la discriminación pues aún existe cierta ambigüedad en cuanto al sentido que debe dársele. Así, por ejemplo, en el discurso jurídico moderno se suele distinguir entre un sentido “amplio” y un sentido “estricto” de la discriminación. Según esta clasificación —que es una de las más

difundidas— la diferencia radica en que mientras la discriminación en sentido amplio hace referencia a toda infracción del principio general de igualdad, la discriminación en sentido estricto se refiere a aquella violación de la igualdad en la que, además, concurre alguno de los criterios de diferenciación prohibidos por el ordenamiento, como son el sexo, la raza, la religión, entre otros. (p. 257)

Por último, considerando que se ha efectuado denuncia por discriminación, debe considerarse:

En este contexto es perfectamente válido y constituye más bien una obligación irresistible y bajo responsabilidad de la autoridad administrativa encargada de velar por el cumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor, monitorear periódicamente los distintos mercados, con énfasis en los más sensibles, para identificar o descubrir la prácticas de discriminación que pudieran existir en las operaciones de consumo en nuestra sociedad. Es deber de la autoridad administrativa vigilar que la discriminación, conducta naturalmente encubierta, sea puesta de manifiesto y se le sancione tal y como establece el ordenamiento jurídico vigente. (Amaya, 2015, p. 60)

En resumen, la carga probatoria la tiene por disposición legal quien alega haberla sufrido, esto es la denunciante, mientras que el proveedor deberá acreditar lo contrario cuando se acredite lo alegado por el consumidor; asimismo todo trato desigual no es discriminatorio, sino aquella que no se sustenta en causas razonables y justificadas.

### **III. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS IDENTIFICADOS**

#### **3.1. Sobre la nulidad del acto administrativo a petición de parte**

La parte denunciante en el procedimiento administrativo cuestiona los argumentos de nulidad planteados por la parte denunciada en su escrito de apelación. Ello en tanto que la denunciante considera que la nulidad únicamente se podría lograr de parte de la Administración.

En ese sentido, el problema jurídico es si resulta adecuado afirmar que la nulidad del acto administrativo únicamente se puede imponer por iniciativa de la Administración, argumento que fue referido por la denunciante.

Al respecto, si bien la nulidad del acto administrativo se puede lograr a través de una decisión de la propia autoridad en caso el acto se encuentre en alguna de las causales del art. 10 de la LPAG, sin embargo, la referida Ley también regula la posibilidad de solicitar la nulidad del acto, en principio por medio de los recursos administrativos; o incluso se puede solicitar ante el juez en el proceso en lo contencioso administrativo.

(...) no obstante lo anterior, también es posible alegar con éxito esta causa de nulidad, junto con otros vicios, en un proceso contencioso-administrativo autónomo y declarativo, pero sólo si se trata de impugnar actos dictados en ejercicio de las potestades ordinarias de la Administración, no si son actos dictados justamente para el cumplimiento de la sentencia. (Rebollo, 2020, p.36)

Así mediante los recursos de reconsideración, apelación y revisión (cuando se prevea la posibilidad de poder presentar este recurso) se puede solicitar la nulidad de acto administrativo, claro está siempre que se cumpla con los requisitos de admisibilidad y procedencia para la concesión del recurso.

En definitiva, es posible que la Administración de propia iniciativa declare la nulidad del acto, sin embargo, nada impide que el administrado solicite a la

Administración y que esta en resolución administrativa así la declare, sin perjuicio que incluso el administrado puede solicitar la nulidad del acto administrativo en un proceso judicial, en el cual se puede solicitar que el Juez declare nulo un acto administrativo.

### **3.2. Sobre la medida correctiva solicitada**

La denunciante solicitó en su escrito de denuncia, como pretensión accesorio, se ordene el cese de toda actividad discriminatoria contra cualquier consumidor en su establecimiento y a su vez se ordene la implementación de un protocolo y planeamiento de no discriminación.

Es así que, la primera instancia si bien declaró fundada la denuncia, sin embargo, no amparó la medida correctiva solicitada al considerar que: “atendiendo a que la conducta discriminatoria se ha regulado en nuestro ordenamiento como una infracción, no corresponde ordenar su cumplimiento, ello debido a que las normas se presumen conocidas y de obligatorio cumplimiento, por tanto, corresponde denegar la medida correctiva solicitada”.

Al respecto, un denunciante en el procedimiento sancionador es un colaborador de la administración, pues mediante la denuncia se busca comunicar de la posible comisión de una infracción; ahora particular situación, se genera en los procedimientos de protección al consumidor en el que el denunciante es parte del procedimiento y como tal participará e incluso podrá solicitar medidas correctivas a su favor, como son las reparadoras y complementarias.

En esa medida, la medida correctiva reparadora busca resarcir las consecuencias patrimoniales directas generadas por la conducta infractora, mientras que la complementaria busca evitar que la infracción se vuelva a cometer o cesar los efectos de la infracción.

En el caso se tiene que, en un supuesto que sí exista la acreditación de la conducta infractora, esto es que se encuentre acreditado la discriminación, lo solicitado por la denunciante parcialmente podía ser otorgado, lo que a continuación se explicará.

La medida solicitada por la denunciante fue: ordene el cese de toda actividad discriminatoria contra cualquier consumidor en su establecimiento y a su vez se ordene la implementación de un protocolo y planeamiento de no discriminación.

La primera medida de ordenar el cese de la actividad discriminatoria no correspondía otorgarse por el Indecopi, puesto que se ha establecido que dicha conducta es infracción en primera instancia, más aún si es que el proveedor conoce que dicha conducta está prohibida por la Ley 29571.

De otro lado, el Indecopi sí podía ordenar se implemente un protocolo o al menos que se ponga en cocimiento que se tiene dicho protocolo, ello con la finalidad de evitar que en el futuro se pudiera volver a cometer la conducta infractora, es en este extremo que sí se podría amparar la medida correctiva, en caso se hubiera acreditado la conducta infractora.

### **3.3. Sobre los presuntos actos discriminatorios**

En el caso, la parte denunciante señala que, si bien le vendieron un producto con desperfectos, no obstante, cuestiona el hecho que considera que la empresa proveedora la habría discriminado debido a su manera de vestir.

Al respecto, el problema jurídico consiste si de acuerdo a los medios probatorios ofrecidos se habría o no acreditado la comisión de la infracción referida a actos discriminatorios, lo cual en principio conlleva a determinar quien tiene la carga de la prueba para acreditar la discriminación.

Los elementos probatorios ofrecidos por la denunciante son los siguientes:

- Copia del reclamo N° VR020-01192 del 28 de junio de 2019.
- Se solicitó el video del lugar de los hechos a la empresa denunciada.

De los medios probatorios antes referidos se puede valorar que no son suficientes para acreditar la comisión de la infracción, así la hoja de reclamación solo da

cuenta de los hechos que afirma la parte denunciante; mientras que ofrecer el video no acredita la realización de los hechos, más aún si es que no se ha sustentado que exista la grabación o que exista una exigencia de mantener dicha grabación.

Ahora bien, en buena cuenta no existe medios probatorios o indicios que acrediten que la denunciante fue discriminada, pues la hoja de reclamo solo da cuenta de la disconformidad y no existe otro elemento probatorio, como una grabación desde un celular sobre los hechos que se habrían dado.

Por lo tanto, no se ha acreditado que la denunciante haya sido objeto de discriminación, ya que existe una carga probatoria en quien denuncia lo que no se cumple en el caso.

## IV. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS

### 4.1. Sobre la Resolución de la Comisión

La Comisión que resolvió en primera instancia declaró fundada la denuncia y dispuso sancionar al proveedor y no otorgó las medidas correctivas solicitadas por la denunciante.

- **Sobre la discriminación y medida correctiva**

Para la Comisión se encuentra acreditada la conducta infractora, puesto que se considera que con el reclamo interpuesto se cumplió con acreditar lo alegado, así en el fundamento 30 de la resolución se señala:

Atendiendo a lo antes expuesto, se concluye que **el denunciante cumplió a través de la presentación del reclamo lo alegado, y pese a que ello solo podría ser un indicio, sumado a la falta de respuesta del reclamo,** y al hecho que Sodimac no verificó los elementos que la señora Hidalgo mencionó tales como los videos de la cámara de vigilancia y el Libro de registro, quedó probado que pese a que estaba en mejor posición para desvirtuar lo alegado no lo hizo.

De lo anterior, se verifica que la Comisión se genera convicción a partir del reclamo y de la falta de respuesta, lo que no es suficiente para acreditar la infracción; ello en tanto que el reclamo es solo un alegato de parte que no necesariamente sea cierta. De otro lado, el hecho que no se conteste el reclamo ello tampoco genera acreditación de lo alegado, sino en todo caso la comisión de una infracción por no contestar el reclamo, mas no que se haya cometido una discriminación.

Por tanto, la valoración de los medios probatorios por la Comisión no fue adecuada pues ello no resulta suficiente para derrotar a la presunción de licitud con la que cuenta la empresa denunciada.

En cuanto a la medida correctiva, teniendo en cuenta que la Comisión consideró que se había cometido la infracción, no correspondía denegar todas las medidas solicitadas por la denunciante, sino que debió analizar cada una de ellas.

Así si bien correspondía denegar la medida referida a que se cese realizar discriminación a otras personas, ya que esto es una obligación legal; sin embargo, no debió denegarse la medida referida a que se muestre o se emita un protocolo para efectos de prevenir que en el futuro se vuelva a cometer la infracción acotada.

#### **4.2. Sobre la Resolución de la Sala**

La Sala de Especializada en temas de Consumidor declaró revocar la resolución de la Comisión y reformó a declarar infundada la denuncia, ello en tanto que consideró que no se acreditó la comisión de la infracción.

Al respecto, debe señalarse que los medios probatorios deben ofrecerse y valorarse de forma razonable y en conjunto, ello conforme – de manera supletoria- lo regula el art. 197 del CPC.

Asimismo, la parte denunciada cuenta con las garantías a que se refiere la LPAG en su Art.248, esto es, los principios del procedimiento sancionador; tal es así que se tiene al principio de presunción de licitud, a través del cual se entiende que el administrado (presunto infractor) ha actuado conforme a derecho, en tanto no se acredite lo contrario, por lo que la comisión de la infracción no puede considerarse realizada por el solo hecho de alegatos sin sustento probatorio suficiente, pues se tiene como garantía el principio antes referido.

En el caso concreto, como se ha referido líneas arriba, no se ha cumplido con ofrecer medios probatorios suficientes para considerar que se ha cometido discriminación, por lo que la resolución de la Sala al revocar la decisión de la comisión fue adecuada.

## V. CONCLUSIONES

Teniendo en cuenta los medios probatorios en el procedimiento se puede considerar que la denunciante no ha cumplido con acreditar que ha sufrido una actuación discriminatoria, puesto que no es suficiente que la sola presentación de la hoja de reclamación, en tanto que esta solo contiene las afirmaciones del denunciante, mas no acredita el presunto hecho infractor.

Asimismo, la resolución de la Comisión no valoró de forma adecuada los medios probatorios, pues le resultó suficiente la hoja de reclamación y la falta de respuesta del reclamo, siendo que dichos medios probatorios no acreditan la comisión de la infracción, sino para el caso de falta de respuesta del reclamo puede generar una infracción por no responder el reclamo, mas no que con ello se acredite un trato discriminatorio.

La Comisión no analizó de forma suficiente las medidas correctivas solicitadas por la denunciante, pues si había considerado que se cometió la infracción podía a su vez ordenar se acredite bajo determinado plazo que se cuenta o se emita un protocolo para evitar actuaciones discriminatorias.

La Sala Especializada resolvió de forma coherente y de conformidad al ordenamiento jurídico, en tanto que al valorar los medios probatorios consideró que no se acreditó que se vulneró el derecho del consumidor al trato igualitario, por lo que no se incurrió en discriminación.

Sobre el problema referido a que únicamente la nulidad del acto administrativo opera por iniciativa de la Administración, esta afirmación de la denunciante no resultó adecuado, ya que el administrado también puede solicitarlo a través de los recursos administrativos que dispone la ley.

Por último, sobre el problema referido la medida correctiva debe considerarse que esta se debe imponer respetando el principio de razonabilidad y en el caso concreto debió analizarse todos los extremos que la denunciante solicitó en su medida correctiva.

## VI. BIBLIOGRAFÍA

- Amaya (2015). Discriminación en el Consumo y Trato Diferenciado Ilícito. Indecopi.
- Ardite (2014). Grupos en situación de vulnerabilidad: genero y discapacidad. Instituto de Democracia y Derechos Humanos de la Pontificia Universidad Católica del Perú. El derecho a no ser discriminado. ¿Derecho incompatible con el derecho a presentar una denuncia ante una autoridad administrativa? Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Carreras Schabauer, N. (2011). Medidas de policía administrativa y régimen jurídico del servicio público: uso de las medidas correctivas en el Perú. Derecho PUCP, (67), 487-508.
- Morales Corrales, P. (1996). Nulidad del acto jurídico administrativo. Derecho PUCP, (50), 257-270.
- Rebollo Puig, M. (2020). Nulidad de actos administrativos contrarios a las sentencias en el Texto Único Ordenado de la Ley peruana del Proceso Contencioso-Administrativo. IUS ET VERITAS, (60), 18-37.
- Santos, M. (2014). La discriminación racial, étnica y social en el Perú: balance crítico de la evidencia empírica reciente. Debates En Sociología, (39), 5-37.
- Salomé (2017). La discriminación y algunos de sus calificativos: directa, indirecta, por indiferenciación, interseccional (o múltiple) y estructural. Revista de Derecho Administrativo.

### Fuentes legales

- Constitución Política del Perú (1993)
- Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley 29571.
- Código Procesal Civil

## **VII. ANEXOS**

- Denuncia
- Anexos de Denuncia
- Resolución de admisión a trámite de denuncia
- Descargos
- Resolución de primera instancia
- Recurso de apelación
- Resolución de segunda instancia





- (ii) el personal de seguridad, a saber, la señora [REDACTED] (en adelante, la señora [REDACTED], se negó a dejarla ingresar al referido establecimiento, obligándola a mostrar el comprobante de pago de la aspiradora;
  - (iii) cuando mostró su comprobante de pago, la señora [REDACTED] le indicó que este no era legible, mientras la miraba de pies a cabeza con expresiones faciales de repudio e incomodidad;
  - (iv) consiguió el código de la aspiradora y volvió a alcanzar su comprobante de pago a la señora [REDACTED] sin embargo, esta le indicó de forma despectiva que era una mujer alterada y que se retirara de su presencia;
  - (v) era importante mencionar que aquel día vestía de forma casual, propia de las personas que se dedicaban a las actividades domésticas de su hogar, por lo cual infería que la señora [REDACTED] la calificó como una "mujer ignorante";
  - (vi) tras su insistencia, la señora [REDACTED] la derivó al área de Atención al Cliente, señalándole que igual no le brindarían atención porque su comprobante de pago era ilegible; y,
  - (vii) en el área de Atención al Cliente validaron su comprobante de pago y pudo ingresar su aspiradora para acceder a la garantía del producto.
2. Por Resolución 1 del 15 de agosto de 2019, la Secretaría Técnica de la Comisión requirió a la señora [REDACTED] que presente el comprobante de pago de la aspiradora adquirida en el establecimiento de Sodimac.
3. El 22 de agosto de 2019, la señora [REDACTED] respondió el requerimiento antes señalado, indicando que, debido al material del comprobante de pago (papel térmico), el contenido resultaba ininteligible, por lo cual su presentación no aportaría ningún dato.
4. El 6 de noviembre de 2019, Sodimac presentó sus descargos, negando el hecho denunciado en su contra. Asimismo, señaló que no contaba con la grabación del día de sucedido los hechos por haber transcurrido más de quince (15) días desde esa fecha.
5. Mediante Resolución 55-2020/INDECOPI-PIU del 29 de enero de 2020, la Comisión de la Oficina Regional de Indecopi de Piura (en adelante, la Comisión) emitió el siguiente pronunciamiento:
- (i) Declaró fundada la denuncia interpuesta por la señora [REDACTED] contra Sodimac por infracción del artículo 38° del Código, tras considerar acreditado que la denunciada brindó un trato discriminatorio a la denunciante el 27 de junio de 2019;
  - (ii) sancionó a la Sodimac con una multa de 25 UIT;
  - (iii) denegó las medidas correctivas solicitadas por la señora [REDACTED] consistentes en ordenar a Sodimac que cesara cualquier acto 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 0845-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0319-2019/CPC-INDECOPI-PIU

- discriminación contra los consumidores de su establecimiento e implementara un protocolo contra la discriminación;
- (iv) condenó a Sodimac al pago de las costas y costos del procedimiento a favor de la denunciante; y,
  - (v) dispuso la inscripción de Sodimac en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi (en adelante, RIS).
6. Mediante escrito del 26 de febrero de 2020, complementado el 2 de marzo del mismo año, Sodimac apeló la Resolución 55-2020/INDECOPI-PIU, cuestionando la motivación de dicho acto administrativo, alegando lo siguiente:
- (i) La señora [REDACTED] no cumplió con acreditar -al menos de manera indiciaria- que había recibido un trato desigual por parte de su representada;
  - (ii) además, la denunciante manifestó que había sido discriminada por vestir de forma casual (como una persona dedicada a las actividades domésticas del hogar), pero no existía una forma de vestir que pudiera calificar a una persona como ama de casa;
  - (iii) la denunciante tampoco indicó en su denuncia qué tipo de ropa podía identificar a dichas personas; y,
  - (iv) la Comisión había declarado fundada la denuncia basada en que su representada no brindó respuesta al reclamo interpuesto por la señora [REDACTED] concluyendo que los hechos ocurrieron de acuerdo con lo descrito por dicha consumidora en el Libro de Reclamaciones; sin embargo, en ese caso, lo razonable hubiera sido sancionarlo por falta de atención del reclamo.
7. Mediante Resolución 51-2020/ST-INDECOPI-PIU-CONCESORIO, la Secretaría Técnica de la Comisión concedió el recurso de apelación interpuesto por Sodimac.
8. El 5 de agosto de 2020, la señora [REDACTED] presentó un escrito con los siguientes alegatos:
- (i) Sodimac interpuso su recurso de apelación el 26 de febrero de 2020 de manera virtual, por lo que tenía hasta el 2 de marzo de 2020 para presentar dicho recurso en físico en la Mesa de Partes de la Oficina Regional del Indecopi de Piura (en adelante, la Ori Piura); sin embargo, ello no ocurrió así, pues Sodimac presentó su escrito en físico en la Mesa de Partes de la Sede Central del Indecopi en Lima; y,
  - (ii) era cuestionable que la Ori Piura haya concedido el recurso de apelación de Sodimac el mismo día que vencía su plazo para presentar la apelación en físico (2 de marzo de 2020), más aún cuando dicha regularización se efectuó en la Sede Central del Indecopi en Lima y el escrito recién fue derivado a la Ori Piura el 6 de marzo de 2020.



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 0845-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0319-2019/CPC-INDECOPI-PIU

9. El 5 de noviembre de 2020, la señora [REDACTED] reiteró su disconformidad con la resolución que concedió el recurso de apelación de Sodimac.
10. Por Resolución 5 del 28 de diciembre de 2020, la Secretaría Técnica de la Comisión enmendó el error material incurrido en la Resolución 51-2020/ST-INDECOPI-PIU-CONCESORIO, precisando que la fecha de emisión de dicho acto era el 9 de marzo de 2020 y no el 2 de marzo de 2020.
11. Mediante Resolución 0634-2021/SPC-INDECOPI del 24 de marzo de 2021, la Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante, la Sala) dispuso correr traslado del recurso de apelación interpuesto por Sodimac a la señora [REDACTED] efectos de que absuelva los argumentos expuestos en dicho recurso.
12. El 8 de abril de 2021, la señora [REDACTED] absolvió el recurso de apelación presentado por Sodimac, manifestando que:
  - (i) En su recurso de apelación, Sodimac pretendía que se declare la nulidad de la resolución de primera instancia, lo cual resultaba incongruente con el ordenamiento jurídico, ya que la nulidad solo podía declararse de oficio por la autoridad y no por la interposición de un recurso impugnativo;
  - (ii) en ninguna parte del recurso de apelación, Sodimac señalaba cuál era el agravio que sufrió con la resolución recurrida o el vicio de la misma;
  - (iii) por otro lado, el error en la fecha de la resolución que concedió el recurso de apelación no era un hecho menor que se corregía con una aclaratoria, sino que dejaba una duda razonable sobre la diligencia de la autoridad;
  - (iv) respecto de los argumentos esbozados por Sodimac, estos se limitaban a cuestionar la falta de pruebas que acreditaban los hechos; no obstante, en su reclamo, precisó al proveedor que debía guardar los videos registrados con la cámara de seguridad;
  - (v) Sodimac era quien tenía a su alcance el video de las cámaras de seguridad, el cual constituía el medio de prueba idóneo del acto discriminatorio; y,
  - (vi) actuó diligentemente al dejar constancia de la discriminación que sufrió por parte del personal a través de sus expresiones, pues interpuso su reclamo y solicitó las grabaciones del establecimiento.

## ANÁLISIS

### Cuestiones previas:

- (i) Sobre los cuestionamientos de la denunciante respecto del recurso de apelación interpuesto por Sodimac



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 0845-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0319-2019/CPC-INDECOPI-PIU

13. De acuerdo con lo manifestado por la señora [REDACTED] en su recurso de apelación, Sodimac pretendía que se declare la nulidad de la resolución de primera instancia, lo cual resultaba incongruente con el ordenamiento jurídico, ya que la nulidad solo podía declararse de oficio por la autoridad y no por la interposición de un recurso impugnativo. Además, Sodimac no había expresado el agravio que sufrió con la resolución recurrida o el vicio de la misma.
14. Sobre el particular, respecto del petitorio contenido el recurso de apelación de Sodimac, corresponde indicar a la señora [REDACTED] que los recursos administrativos son la vía establecida por el Texto Unico Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, el TUO de la LPAG) para que los administrados puedan solicitar la nulidad de un acto, tal como se aprecia a continuación:

***“Artículo 11.- Instancia competente para declarar la nulidad***

*11.1 Los administrados plantean la nulidad de los actos administrativos que les conciernan por medio de los recursos administrativos previstos en el Título III Capítulo II de la presente Ley.”*

15. Por otro lado, respecto del agravio o error expresado en la apelación de Sodimac, se advierte que dicha administrada expresó lo siguiente:

*“La CPC está concluyendo en responsabilidad a mi administrada basándose en una presunción de veracidad absoluta sin base legal que la sustente o en todo caso sin expresarla de modo tal que deje a mi representada en estado de indefensión.*

*Dicho esto su despacho esta incurriendo en una motivación indebida que atenta de manera final con el derecho de defensa garantizado en el artículo 139° numeral 14 de la Constitución Política del Perú y por ende vulnerando el derecho al debido proceso amparado en el artículo 139° numeral 3 de la Constitución Política del Perú.” (sic.)*

16. En ese sentido, esta Sala verifica que el recurso de apelación presentado por Sodimac contenía una explicación del agravio causado, así como los presuntos errores que había encontrado en la motivación de la Comisión.
17. Por ello, corresponde desestimar los cuestionamientos de la señora [REDACTED] sobre el recurso de apelación interpuesto por Sodimac.

(ii) Sobre el concesorio de la apelación interpuesta por Sodimac

18. El artículo 2° de la Directiva 006-2015/TRI-INDECOPI, Directiva que establece reglas aplicables para la recepción de documentos por medios de transmisión a distancia dirigidos a los órganos resolutivos del Indecopi (en adelante, la



Directiva), reglamenta la facultad de los administrados de presentar documentos vía electrónica ante la autoridad, siempre que posteriormente regularicen la presentación física de dichos documentos ante la respectiva Unidad de Trámite Documentario del Indecopi dentro del plazo de tres (3) días hábiles siguientes a dicho envío<sup>2</sup>.

19. En ese sentido, el artículo 6° de la Directiva desarrolla los alcances de la regularización física de los documentos, indicando que estos deberán ser presentados físicamente por el administrado con todos sus anexos, si los hubiere, ante la Unidad de Trámite Documentario del Indecopi de la circunscripción territorial que corresponda dentro del plazo de tres (3) días hábiles siguientes al envío de dichos documentos vía electrónica. En dicha oportunidad, el administrado también deberá presentar un ejemplar impreso del acuse de recibo respectivo<sup>3</sup>.
20. Asimismo, para que proceda la regularización, la versión física de los documentos deberá contener la misma información presentada en versión digital. Una vez efectuada dicha regularización, los documentos se tendrán por recibidos en la fecha de su presentación por vía electrónica. De no regularizarse la presentación de los documentos ante la respectiva Unidad de Trámite Documentario del Indecopi y en los términos indicados en los apartados precedentes, los documentos se tendrán por no presentados.
21. Tal como se indicó en los antecedentes de la presente resolución, la señora [REDACTED] cuestionó la Resolución 51-2020/ST-INDECOPI-PIU-CONCESORIO, mediante la cual la Secretaría Técnica de la Comisión concedió el recurso de apelación interpuesto por Sodimac.

<sup>2</sup> DIRECTIVA 006-2015/TRI-INDECOPI, DIRECTIVA QUE ESTABLECE REGLAS APLICABLES PARA LA RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS POR MEDIOS DE TRANSMISIÓN A DISTANCIA DIRIGIDOS A LOS ÓRGANOS RESOLUTIVOS DEL INDECOPI. - Artículo 2°.- Medio de presentación alternativo.-

Según lo establecido por el artículo 123 de la Ley del Procedimiento Administrativo General, la recepción de documentos a través de medios de transmisión a distancia es un mecanismo alternativo a su recepción física por medio de la Unidad de Trámite Documentario del Indecopi de la circunscripción territorial que corresponda, el cual permite al administrado la presentación de documentos por vía electrónica, siempre que el administrado regularice la presentación física de dichos documentos ante la respectiva Unidad de Trámite Documentario del Indecopi dentro del plazo de tres (03) días hábiles siguientes al envío de dichos documentos por el empleo del medio de transmisión a distancia.

<sup>3</sup> DIRECTIVA 006-2015/TRI-INDECOPI, DIRECTIVA QUE ESTABLECE REGLAS APLICABLES PARA LA RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS POR MEDIOS DE TRANSMISIÓN A DISTANCIA DIRIGIDOS A LOS ÓRGANOS RESOLUTIVOS DEL INDECOPI. - Artículo 6°.- Regularización.- A fin de regularizar la presentación de los documentos por el medio de transmisión a distancia, estos deberán ser presentados físicamente por el administrado, con todos sus anexos si los hubiere, ante la Unidad de Trámite Documentario del Indecopi de la circunscripción territorial que corresponda, dentro del plazo de tres (03) días hábiles siguientes al envío de dichos documentos por el medio de transmisión a distancia. En dicha oportunidad el administrado también deberá presentar un ejemplar impreso del acuse de recibo respectivo. Para que proceda la regularización de la presentación de los documentos a través del medio de transmisión a distancia, la versión física de los mismos deberá contener la misma información presentada en versión digital. Una vez efectuada dicha regularización, los documentos se tendrán por recibidos en la fecha de su presentación por el medio de transmisión a distancia. De no regularizarse la presentación de los documentos ante la respectiva Unidad de Trámite Documentario del Indecopi y en los términos indicados en los apartados precedentes, los documentos se tendrán por no presentados.



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 0845-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0319-2019/CPC-INDECOPI-PIU

22. En primer lugar, la señora [REDACTED] manifestó que la regularización del escrito de apelación presentado vía correo por parte de Sodimac se realizó en la Sede Central del Indecopi en Lima, la cual no era la Unidad de Trámite Documentario que correspondía.
23. En segundo lugar, la señora [REDACTED] alegó que era cuestionable que la Ori Piura haya concedido el recurso de apelación de Sodimac el mismo día que vencía el plazo para regularizar la presentación de la apelación en físico (2 de marzo de 2020), dado que dicha oficina recién tomó conocimiento del escrito el 6 de marzo de 2020.
24. Ahora bien, respecto de la Unidad de Trámite Documentario del Indecopi donde correspondía que Sodimac regularice la presentación de su recurso de apelación vía física, es preciso resaltar que la Directiva no señala expresamente que la regularización de documentos se deberá efectuar en la misma circunscripción territorial donde se inició el procedimiento administrativo, por lo cual también podría interpretarse que el administrado se encuentra facultado para acudir a la Unidad de Trámite Documentario más cercana a su domicilio.
25. Este Colegiado considera conveniente acoger esta última interpretación, en atención a los Principios de Buena Fe Procedimental, Informalismo y Eficacia del TUO de la LPAG<sup>4</sup>, los cuales privilegian el ejercicio del derecho de defensa e intereses de los administrados al cumplimiento de requisitos formales.

<sup>4</sup> DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo IV. Principios del procedimiento administrativo.

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

(...)

1.6. **Principio de informalismo.** - Las normas de procedimiento deben ser interpretadas en forma favorable a la admisión y decisión final de las pretensiones de los administrados, de modo que sus derechos e intereses no sean afectados por la exigencia de aspectos formales que puedan ser subsanados dentro del procedimiento, siempre que dicha excusa no afecte derechos de terceros o el interés público.

(...)

1.8. **Principio de buena fe procedimental.** - La autoridad administrativa, los administrados, sus representantes o abogados y, en general, todos los partícipes del procedimiento, realizan sus respectivos actos procedimentales guiados por el respeto mutuo, la colaboración y la buena fe. La autoridad administrativa no puede actuar contra sus propios actos, salvo los supuestos de revisión de oficio contemplados en la presente Ley.

Ninguna regulación del procedimiento administrativo puede interpretarse de modo tal que ampare alguna conducta contra la buena fe procedimental.

(...)

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

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

(...)



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0845-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0319-2019/CPC-INDECOPI-PIU

26. De este modo, la Directiva debe ser leída teniendo en cuenta el numeral 2 del artículo II del TUO de la LPAG, el cual indica que las disposiciones normativas que regulan los procedimientos especiales no pueden imponer condiciones menos favorables a los administrados que las previstas en dicha ley.
27. Aunado a ello, el artículo 132° de la mencionada norma dispone que los administrados que residan fuera de la provincia donde se ubica la unidad de recepción de la entidad competente pueden presentar los escritos dirigidos a otras dependencias de la entidad por intermedio del órgano desconcentrado ubicado en su lugar de domicilio<sup>5</sup>. Posteriormente, el artículo 135° de dicho cuerpo normativo determina que las unidades de recepción documental orientan al administrado en la presentación de sus solicitudes y formularios, quedando obligadas a recibirlos y darles ingreso para iniciar o impulsar los procedimientos, sin que en ningún caso pueda calificar, negar o diferir su admisión<sup>6</sup>.
28. Siendo ello así, se debe tener en cuenta que, el TUO de la LPAG brinda una posibilidad a los administrados de presentar sus escritos en la sede más próxima a su domicilio, siendo obligación de dicha sede remitir el escrito a la oficina correspondiente.
29. En virtud de lo expuesto, este Colegiado considera que no resultaba indebido que Sodimac haya efectuado la regularización de su escrito de apelación presentado vía correo en la Sede Central del Indecopi en Lima.
30. Por último, respecto de la fecha de emisión del concesorio de la apelación, cabe acotar que, mediante Resolución 5 del 28 de diciembre de 2020, la Secretaría Técnica de la Comisión realizó una enmienda de dicha fecha, precisando que la fecha correcta de emisión era el 9 de marzo de 2020.
31. Si bien la señora ██████████ manifestó que el error en la fecha de la resolución que concedió el recurso de apelación no era un hecho menor que se corregía

<sup>5</sup> DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 132°.- Recepción por medios alternativos

132.1 Los administrados que residan fuera de la provincia donde se ubica la unidad de recepción de la entidad competente pueden presentar los escritos dirigidos a otras dependencias de la entidad por intermedio del órgano desconcentrado ubicado en su lugar de domicilio.

132.2 Cuando las entidades no dispongan de servicios desconcentrados en el área de residencia del administrado, los escritos pueden ser presentados en las oficinas de las autoridades políticas del Ministerio del Interior del lugar de su domicilio.

132.3 Dentro de las veinticuatro horas inmediatas siguientes, dichas unidades remiten lo recibido a la autoridad destinataria mediante cualquier medio expeditivo a su alcance, indicando la fecha de su presentación.

<sup>6</sup> DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 135°.- Obligaciones de unidades de recepción

135.1 Las unidades de recepción documental orientan al administrado en la presentación de sus solicitudes y formularios, quedando obligadas a recibirlos y darles ingreso para iniciar o impulsar los procedimientos, sin que en ningún caso pueda calificar, negar o diferir su admisión.

(...)



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 0845-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0319-2019/CPC-INDECOPI-PIU

con una aclaratoria, sino que dejaba una duda razonable sobre la diligencia de la autoridad, es preciso enfatizar que la autoridad tiene la facultad de enmendar sus actos (actuación distinta a una aclaración), siempre que no advierta un vicio del acto administrativo por incumplimiento de uno de sus requisitos de validez<sup>7</sup>.

32. En consecuencia, corresponde desestimar los cuestionamientos esbozados por la señora [REDACTED] sobre las presuntas irregularidades de la Resolución 51-2020/ST-INDECOPI-PIU-CONCESORIO, mediante la cual la Secretaría Técnica de la Comisión concedió el recurso de apelación interpuesto por Sodimac.

### Sobre la prohibición de discriminación en el consumo

#### Marco teórico general

33. En el ordenamiento jurídico peruano, el derecho a la igualdad ha sido reconocido expresamente en el numeral 2 del artículo 2º de la Constitución Política del Perú (en adelante, la Constitución), el cual establece en forma expresa y clara lo siguiente:

**“Artículo 2º.- 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. (...)**”

34. Con relación al mandato establecido en el artículo 2º de la Constitución, en diversa jurisprudencia, el Tribunal Constitucional ha señalado que la igualdad ostenta la doble condición de principio y de derecho subjetivo<sup>8</sup>. En su calidad de principio, constituye el enunciado de un componente axiológico del ordenamiento constitucional, que vincula y se proyecta sobre todo el ordenamiento jurídico. Como derecho subjetivo, se constituye en un derecho fundamental que reconoce la titularidad de la persona sobre un bien constitucional: la igualdad oponible a un destinatario. Por ello, se ha señalado que la igualdad se trata del reconocimiento de un derecho a no ser discriminado por razones proscritas por la propia Constitución (origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, orientación sexual, condición económica, entre otros) o por otras que jurídicamente resulten relevantes.

<sup>7</sup> DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 14.- Conservación del acto

14.1 Cuando el vicio del acto administrativo por el incumplimiento a sus elementos de validez, no sea trascendente, prevalece la conservación del acto, procediéndose a su enmienda por la propia autoridad emisora.

<sup>8</sup> 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 3º 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).



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPÍ

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

RESOLUCIÓN 0845-2021/SPC-INDECOPÍ

EXPEDIENTE 0319-2019/CPC-INDECOPÍ-PIU

35. 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 artículo 1° 1 literal d) 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 índole<sup>9</sup>.
36. En este contexto preceptivo, el artículo 38° del Código establece la cláusula normativa según la cual 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 justificadas<sup>10</sup>.
37. 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 conformación actual de 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, este 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 consumidores<sup>11</sup>.

<sup>9</sup> 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. (...)

<sup>10</sup> LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.  
Artículo 38°.- Prohibición de discriminación de consumidores.

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

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

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

<sup>11</sup> 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 0845-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0319-2019/CPC-INDECOPI-PIU

38. 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, 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.
39. Es importante recalcar que el razonamiento planteado 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 meritado al momento de graduar la sanción que corresponda imponer contra el proveedor infractor.
40. 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.
41. 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*



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 0845-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0319-2019/CPC-INDECOPI-PIU

*prácticas discriminatorias. Para estos efectos, es válida la utilización de indicios y otros sucedáneos de los medios probatorios.”*

42. Por ello, para los casos de procedimientos iniciados por una denuncia de parte, corresponderá al consumidor afectado demostrar la existencia del trato 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.
43. 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.
44. De acuerdo con lo expuesto, en consonancia con el cambio de criterio definido por este Colegiado, 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.

#### Aplicación al caso en concreto

45. En su escrito de denuncia, la señora [REDACTED] señaló que, el 27 de junio de 2019, la señora [REDACTED] (personal de seguridad) le negó el ingreso al establecimiento comercial de Sodimac, obligándola a mostrar el comprobante de pago de la aspiradora que pretendía ingresar al servicio técnico. Posteriormente, cuando mostró su comprobante de pago, la señora [REDACTED] le indicó que este no era legible, mientras la miraba de pies a cabeza con expresiones faciales de repudio e incomodidad.
46. Según la señora [REDACTED] dicha conducta se habría debido a que ese día vestía de forma casual, propia de las personas que se dedicaban a las actividades domésticas de su hogar, por lo cual consideró que la señora [REDACTED] la calificó como una *“mujer ignorante de sus procedimientos”*.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

141  
TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 0845-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0319-2019/CPC-INDECOPI-PIU

47. La Comisión declaró fundada la denuncia interpuesta por la señora [REDACTED] contra Sodimac por infracción del artículo 38° del Código, en tanto consideró acreditado que la denunciada brindó un trato discriminatorio a la denunciante el 27 de junio de 2019.
48. En su motivación, la Comisión explicó que la señora [REDACTED] había presentado el Reclamo VR020-01192 del 28 de junio de 2019 (esto es, un reclamo del día siguiente de los hechos materia de denuncia) como medio probatorio para acreditar el acto de discriminación cometido contra su persona, cumpliendo de esa forma con su obligación de aportar indicios de la conducta infractora. Sin embargo, Sodimac no había cumplido con aportar medios probatorios que desvirtuaran su responsabilidad por el hecho denunciado.
49. Ante ello, en su recurso de apelación, Sodimac alegó que la señora [REDACTED] no había cumplido con acreditar -al menos de manera indiciaria- que había recibido un trato desigual por parte de su representada. Además, la denunciante manifestó que había sido discriminada por vestir de forma casual (como una persona dedicada a las actividades domésticas del hogar), pero no existía una forma de vestir que pudiera calificar a una persona como ama de casa. En esa misma línea, Sodimac agregó que la denunciante tampoco indicó en su denuncia qué tipo de ropa podía identificar a dichas personas.
50. Por ello, Sodimac señaló que la Comisión había declarado fundada la denuncia basada en que su representada no brindó respuesta al reclamo interpuesto por la señora [REDACTED] concluyendo que los hechos ocurrieron de acuerdo con lo descrito por dicha consumidora en el Libro de Reclamaciones; sin embargo, en ese caso, lo razonable hubiera sido sancionarlo por falta de atención del reclamo.
51. Ahora bien, teniendo en cuenta los términos de la denuncia y la conducta imputada, este Colegiado verificará si en el caso en concreto quedó evidenciada la existencia de un trato discriminatorio en perjuicio de la interesada.
52. En primer lugar, de la revisión de los términos de la denuncia presentada por la señora [REDACTED], se aprecia que, según la propia consumidora, el motivo expresado por el personal de seguridad para negarle el acceso al establecimiento comercial de Sodimac era la falta de un comprobante de pago legible que permitiera registrar su aspiradora para ingresarla al servicio de reparación, tal como se detalla a continuación:

*"Lamentablemente, SODIMAC se negó a registrar la aspiradora aduciendo expresamente que mi comprobante de pago no era visible, sin embargo, el personal referido me miraba de pies a cabeza con expresiones faciales de*



*repudio e incomodidad, empleando siempre un tono serio y agresivo en sus expresiones.*

*(...)*

*Sin embargo, la vigilante, de forma totalmente prepotente dijo de forma despectiva que yo era una mujer "alterada" y que no le permitía realizar su trabajo; además me señaló que el papel del comprobante no era legible y que me retire de su presencia (...)" (sic.)*

53. De igual manera, de la lectura del Reclamo VR020-01192 del 28 de junio de 2019 interpuesto por la señora [REDACTED] en el Libro de Reclamaciones de Sodimac, se observa que la falta de entrega de un comprobante de pago legible habría sido el motivo expresado por el personal de Sodimac sobre el incidente materia de denuncia:

*"la señora [REDACTED] se negó a registrar una aspiradora que estaba ingresando a servicio técnico aduciendo que la factura no era visible (...)" (sic.)*

54. En este punto, es preciso indicar que: (i) la denunciante nunca negó que su comprobante de pago era ilegible el día de los hechos denunciados; y, (ii) cuando dicho comprobante de pago le fue requerido por la Secretaría Técnica de la Comisión, no cumplió con presentarlo, manifestando que este se encontraba ilegible y no aportaba ningún dato.
55. En ese sentido, si bien la denunciante narró que el motivo expresamente brindado por el personal de seguridad para impedir inicialmente su ingreso al local de Sodimac había sido que su comprobante de pago era ilegible (con lo cual no podía registrar su aspiradora), lo cierto es que, para la interesada, dicha negativa y el trato recibido por el personal de vigilancia el 27 de junio de 2019, se habría debido a su forma de vestir el día de los hechos cuestionados.
56. Así, a diferencia de lo señalado por la Comisión, este Colegiado considera que el Reclamo VR020-01192 del 28 de junio de 2019 no acreditaba indiciariamente el acto de discriminación que denunció la señora [REDACTED] en los términos expuestos en su denuncia, pues -tal como se indicó previamente- en dicho medio de prueba la denunciante señaló que el personal de Sodimac le negó el ingreso porque el comprobante de pago correspondiente a la compra de su aspiradora era ilegible (motivo razonable teniendo en cuenta las circunstancias del caso en concreto, esto es, un caso en el que la denunciante intentaba ingresar a un local comercial con un producto adquirido previamente, para su reparación).
57. En efecto, la exigencia del comprobante de pago resultaba razonable en el contexto descrito por la propia denunciante, en cual se pretendía ingresar un artefacto (aspiradora) a un establecimiento comercial que ofrecía los mismos



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0845-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0319-2019/CPC-INDECOPI-PIU

productos, por lo cual dicha exigencia podría constituir una medida de seguridad a efectos de registrar el producto<sup>12</sup>.

58. Asimismo, de la revisión de dicho medio de prueba y de la propia denuncia, se desprende que para la interesada el presunto acto de discriminación por parte de Sodimac se habría configurado a partir de una inferencia subjetiva que ella realizó de la mirada o expresiones faciales del personal de seguridad (consistente en que se le habría tratado de manera desigual por su vestimenta) y no de un hecho objetivo.
59. A modo de ilustración, en su reclamo, la denunciante manifestó lo siguiente: *"La señora [REDACTED] me discriminó en virtud de mi atuendo de ama de casa, por su mirada despectiva evidencie que no me consideraba una cliente informada (...)"* (sic.). Igualmente, en su denuncia, la consumidora indicó que: *"por el tono de desdén que empleaba la vigilante al dirigirse a mí considero que me calificaba como una mujer ignorante de sus procedimientos"* (sic.).
60. Sobre esto último, conviene resaltar que lo aseverado por la interesada no se encuentra sustentado en ningún medio probatorio adicional que diera cuenta de un efectivo trato inadecuado y/o discriminatorio en perjuicio de la denunciante en razón de su vestimenta.
61. En esa línea, la denunciante no aportó medios probatorios que acreditaran o evidenciaran de manera suficiente que el personal de seguridad de Sodimac le negó el ingreso a su establecimiento por su forma de vestir, tal como un video grabado por ella -de manera cercana- que diera cuenta de las expresiones alegadas por la interesada en su denuncia o de un audio que pusiera en evidencia alguna frase discriminatoria o despectiva utilizada por el personal de vigilancia en relación con su vestimenta.

<sup>12</sup>

A modo de referencia, se verifica que la página web de Sodimac contempla el siguiente procedimiento para atender cualquier pedido de atención de garantía, cambios o devoluciones de productos:

**"Garantía, cambios y devoluciones**

Sin perjuicio de lo indicado en el número anterior, los usuarios o clientes podrán solicitar devoluciones o cambios, debiendo hacer valer previamente los términos de la garantía ofrecida por el proveedor en cada uno de los productos y agotando las posibilidades que ofrece la garantía respectiva. Para tales efectos, el usuario o cliente deberá entregar el producto, dentro del plazo legal o aquel señalado en la garantía, en cualquier tienda Sodimac de Perú, con sus etiquetas y embalaje y accesorios originales, y junto con su boleta o factura respectiva, ejerciendo los términos de la garantía respectiva para su reparación gratuita o bien, habiéndose agotado ésta, la reposición del producto o, en su defecto, la devolución de la cantidad pagada. Nuestros productos en principio tienen garantía de un (1) año calendario, salvo que el producto o SODIMAC informen algo distinto, pudiendo prorrogarse o reducirse el plazo de acuerdo a cada producto específico. La Política de cambios y/o devoluciones no aplicará en los siguientes supuestos: a) Para la prestación de servicios, una vez que éste se haya iniciado o haya sido completamente ejecutado. En ese supuesto no se podrá aplicar la Política de cambios y/o devoluciones."

Consulta: 19 de marzo de 2021

<https://www.sodimac.com.pe/sodimac-pe/content/a50043/terminos-condiciones>



62. Cabe acotar que, si bien la señora [redacted] enfatizó que Sodimac no mostró el video de sus cámaras de seguridad; lo cierto es que, a consideración de este Colegiado, ello tampoco hubiera podido corroborar la conducta de la que presuntamente fue víctima la denunciante por parte del personal de seguridad, ya que las miradas o expresiones faciales de este se trataban de aspectos meramente subjetivos que no necesariamente hubieran configurado un acto de discriminación, siendo además que tales aspectos difícilmente hubieran podido ser apreciados mediante las cámaras de seguridad, en tanto estas suelen contener una toma más abierta del recinto.
63. En ese sentido, el Reclamo VR020-01192 era el único medio probatorio que obraba en el expediente sobre el hecho denunciado, no evidenciado de manera fehaciente que el personal de seguridad de Sodimac haya mantenido una actitud discriminatoria contra la denunciante por su forma de vestir.
64. Conviene enfatizar que, conforme a lo señalado precedentemente, la denunciante no acreditó que su comprobante de pago era legible hacia el momento de los hechos denunciados, lo cual hubiera podido ser un indicio de que otro habría sido el motivo por el cual no se le permitió inicialmente su ingreso al local de Sodimac.
65. Asimismo, corresponde indicar que, si bien Sodimac tampoco aportó medios probatorios (tales como videos, respuesta al reclamo de la denunciante, entre otros) para defender su posición, lo cierto es que -en este caso en concreto- la denunciante se encontraba en mejor posición de probar que su comprobante de pago era legible mediante la presentación del mismo ante la autoridad. No obstante, no lo hizo.
66. En conclusión, este Colegiado considera que en este caso no quedó acreditada la existencia de un trato diferenciado injustificado en perjuicio de la interesada en los términos planteados en su denuncia (discriminación por razón de su vestimenta). Por el contrario, existen elementos que permiten inferir que existió una causa razonable para no permitir inicialmente el ingreso de la denunciante al local del proveedor, a saber, que la interesada no presentó un comprobante de pago legible al momento de querer ingresar con un artefacto (aspiradora) al servicio de reparación del local.
67. Sin perjuicio de lo anterior, cabe resaltar que, según la propia denunciante finalmente pudo acceder el mismo día al Área de Atención al Cliente de Sodimac para ingresar el producto señalado en su denuncia (aspiradora) al servicio técnico.
68. Por las consideraciones expuestas, corresponde revocar la resolución venida en grado que declaró fundada la denuncia interpuesta por la señora [redacted]



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

143  
TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 0845-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0319-2019/CPC-INDECOPI-PIU

contra Sodimac por infracción del artículo 38° del Código; y, en consecuencia, se declara infundada la misma.

69. En ese sentido, se deja sin efecto la multa impuesta, la condena al pago de costas y costos y la inscripción de la denunciada en el RIS.

**RESUELVE:**

Revocar la Resolución 55-2020/INDECOPI-PIU del 29 de enero de 2020, emitida por la Comisión de la Oficina Regional de Indecopi de Piura, que declaró fundada la denuncia interpuesta por la señora [REDACTED] contra Tiendas del Mejoramiento del Hogar S.A. por infracción del artículo 38° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; y, en consecuencia, se declara infundada la misma.

Ello, toda vez que en este caso no quedó acreditada la existencia de un trato diferenciado injustificado en perjuicio de la interesada en los términos planteados en su denuncia (discriminación por razón de su vestimenta). Por el contrario, existen elementos que permiten inferir que existió una causa razonable para no permitir inicialmente el ingreso de la denunciante al local del proveedor, a saber, que la interesada no presentó un comprobante de pago legible al momento de querer ingresar con un artefacto (aspiradora) al servicio de reparación del local.

En ese sentido, se deja sin efecto la multa impuesta, la condena al pago de costas y costos y la inscripción de la denunciada en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

***Con la intervención de los señores vocales Javier Eduardo Raymundo Villa García Vargas, Juan Alejandro Espinoza Espinoza, Julio Baltazar Durand Carrión y Oswaldo Del Carmen Hundskopf Exebio.***

**JAVIER EDUARDO RAYMUNDO VILLA GARCÍA VARGAS**  
Presidente