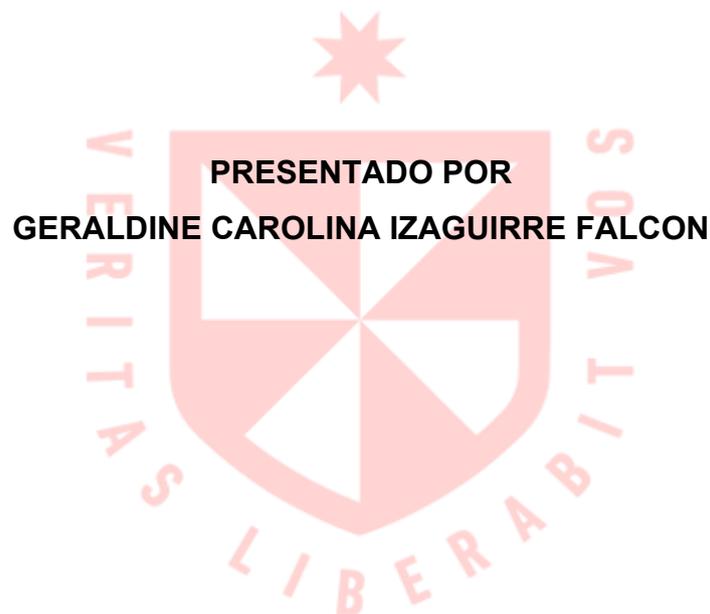




FACULTAD DE DERECHO

**INFORME JURÍDICO SOBRE EXPEDIENTE N° 0265-
2021/CPC – INDECOPI-LAL**



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

LIMA – PERÚ

2024

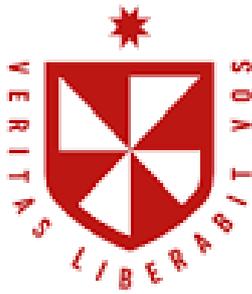


CC BY-NC-ND

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 Abogada

**Informe Jurídico sobre el Expediente N° 0265-2021/CPC –
INDECOPI-LAL**

Materia : Protección al Consumidor

Entidad : Instituto Nacional de Defensa de la Competencia
y de la Protección de la Propiedad Intelectual -
INDECOPI

Bachiller : Geraldine Carolina Izaguirre Falcon

Código : 2015126278

LIMA – PERÚ

2024

El procedimiento correspondiente al Expediente N° 0265-2021/CPC-INDECOPI-LAL fue impulsado por la denuncia formulada por un consumidor, según el cual el proveedor denunciado (prestador de servicios de gimnasio) no le brindó atención preferencial para ingresar a su establecimiento, a pesar de ser un adulto mayor, y de manera injustificada le canceló el servicio (lo cual constituiría una infracción al deber de idoneidad). Ante la admisión a trámite de la denuncia y la respectiva imputación de cargos, el proveedor denunciado señaló que el denunciante no pudo acreditar la omisión de atención preferencial y que este último incurrió en forma reiterada en conductas que ameritaron la cancelación del servicio (expulsión) según el reglamento de uso. En primera instancia, en su resolución final, la Comisión declaró infundada la denuncia respecto a la omisión de atención preferencial y fundada respecto a que el proveedor había cancelado su servicio injustificadamente. Ante la apelación de la denunciada, la sala del tribunal del Indecopi, en segunda instancia, confirmó la resolución apelada, bajo fundamentos diferentes, siendo el más relevante que la conducta que según la denunciada justificaba la cancelación del servicio no estaba tipificada como infracción grave en el reglamento de uso, lo cual constituía una afectación al debido proceso.

NOMBRE DEL TRABAJO

IZAGUIRRE FALCON.docx

RECUENTO DE PALABRAS

5250 Words

RECUENTO DE PÁGINAS

24 Pages

FECHA DE ENTREGA

Apr 9, 2024 9:15 AM GMT-5

RECUENTO DE CARACTERES

28544 Characters

TAMAÑO DEL ARCHIVO

59.9KB

FECHA DEL INFORME

Apr 9, 2024 9:16 AM GMT-5

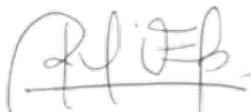
● 15% de similitud general

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

- 13% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 9% 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
- 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 PROCEDIMIENTO.....	5
1.1. Denuncia	5
1.2. Admisión a trámite de la denuncia	6
1.3. Descargos	7
1.4. Escrito adicional del denunciante	8
1.5. Informe final de instrucción del procedimiento	8
1.6. Resolución final de la Comisión	8
1.7. Recurso de apelación de la empresa denunciada	9
1.8. Resolución final de la Sala	10
II. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS DEL EXPEDIENTE	11
2.1. IDENTIFICACIÓN	11
2.2. ANÁLISIS	11
2.2.1. ¿Infringió S.P. el artículo 41° del Código del Consumidor al no haber brindado al denunciante atención preferencial cuando este pretendió ingresar a su establecimiento comercial?	11
2.2.2. ¿Brindó S.P. un servicio no idóneo al haber cancelado injustificadamente el servicio contratado por el denunciante?	13
III. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS IDENTIFICADOS	16
3.1. Respecto a la presunta infracción al artículo 41° del Código del Consumidor	16
3.2. ¿Brindó S.P. un servicio no idóneo al haber cancelado injustificadamente el servicio contratado por el denunciante?.....	17

IV.POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LAS RESOLUCIONES	
EMITIDAS	20
4.1. Respecto a la resolución de la Comisión	20
4.2. Respecto a la resolución de la Sala	20
V. CONCLUSIONES	22
VI. REFERENCIAS	23
VII. ANEXOS.....	24

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

1.1. Denuncia

El 20 de agosto de 2021, el señor de iniciales **J.A.C.B.** formuló denuncia administrativa contra **S.P. S.A.C.** ante la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de La Libertad¹. El denunciante señaló que en su calidad de consumidor de los servicios de gimnasio que le brindó la empresa denunciada, esta última infringió sus derechos. En este sentido, señaló lo siguiente:

- El 11 de agosto de 2021, aproximadamente a las 21:15 minutos, acudió al gimnasio de propiedad de la denunciada (ubicada en la ciudad de Trujillo) ya que había reservado el uso del servicio desde las 21:00 horas hasta las 22:00 horas.
- Ante la fila extensa de personas que pretendían ingresar al local, como adulto mayor, trató de ingresar aguardando un trato preferencial, sin embargo, el personal le impidió el ingreso. Como consecuencia de lo ocurrido, presentó su reclamo recibiendo un trato descortés por parte del manager del establecimiento.
- El 12 de agosto de 2021 recibió un correo electrónico de la empresa denunciada en el cual se le hacía extensivas las disculpas del caso por el malestar suscitado.
- También recibió un correo de parte del manager en el cual se le conminaba a cumplir un código de conducta del cual desconocía su existencia.

¹ El Indecopi es una entidad que cuenta con oficinas regionales en el interior del país. Una de ella es la de La Libertad, la cual cuenta con una Comisión con atribuciones encomendadas por el Consejo Directivo de dicha entidad, como la de pronunciarse respecto a las infracciones a la normativa de protección al consumidor.

- Se le envió otro correo electrónico en la que se le comunicó la cancelación del servicio de gimnasio, a pesar que lo había pagado para que sea brindado hasta noviembre de 2021.
- El 13 de agosto de 2021 solicitó la restitución del servicio cancelado. Sin embargo, le respondieron que había sido expulsado por lo que no era posible acceder a su solicitud.

Presentó como medios probatorios;

- Constancia de reclamo, de fecha 11 de agosto de 2021, en la acredita que se presentó el reclamo de manera formal, a través del Reclamo N° xxxxx.
- Respuesta al reclamo presentado, de fecha 12 de agosto de 2021.
- Copia de tres correos electrónicos enviados por el manager de la denunciada.
- Copia de la solicitud de fecha 13 de agosto de 2021.

1.2. Admisión a trámite de la denuncia

El 17 de septiembre de 2021, mediante Resolución N° 001705-2021-CPC-LAL/INDECOPI, la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de La Libertad dispuso la admisión a trámite la denuncia e imputó a S.P:

- Haber negado la atención preferente para que ingrese a su establecimiento al denunciante, a pesar de ser un adulto mayor (presunta infracción al art. 41° del Código del Consumidor).
- Haber interrumpido injustificadamente el servicio contratado por el denunciante (presunta infracción al art. 19° del Código del Consumidor).

Igualmente, la Comisión tuvo por ofrecidos los medios probatorios documentales presentados con la denuncia obrante en el expediente, y ordenó que se corra traslado de la denuncia a S.P: para que presente sus descargos en un plazo no mayor de cinco días hábiles.

1.3. Descargos

El 12 de octubre de 2021 S.P: se apersonó al procedimiento y presentó sus descargos. Señaló lo siguiente:

Respecto a no haber brindado un trato preferente al denunciante

- Desde que reinició sus actividades², implementó un sistema de reservas virtual para que todos sus clientes puedan asistir al gimnasio. Una vez realizada la reserva, el cliente se tiene que acercar al gimnasio minutos previos al horario reservado y su personal procede con el protocolo de ingreso.
- Sí ofrece la atención preferencial a todos los clientes; tal es así que el denunciante (quien tenía conocimiento del proceso anteriormente descrito) a pesar de haber ingresado al gimnasio en múltiples ocasiones no formuló reclamos por la vulneración de su derecho a un trato preferencial.
- El denunciante no demostró que efectivamente no se le brindó una atención preferencial al momento de ingresar al gimnasio.

Respecto a la cancelación injustificada del servicio

El denunciante estaba obligado a cumplir un reglamento de uso el cual se encontraba disponible en la página web del gimnasio, además de haber sido enviado al denunciante a través de un correo electrónico.

- Hizo efectiva la cláusula de cancelación y expulsión porque el denunciante tuvo una conducta sancionable según lo previsto en el mencionado reglamento.
- El 12 de agosto de 2021, el denunciante agredió verbalmente y amedrentó a su personal, lo que calificaba como una falta que ameritaba la expulsión. Por tal motivo, se procedió con esta medida y se notificó al denunciante al correo electrónico.

² La suspensión se produjo como consecuencia de la pandemia del COVID-19.

Presentó como medios probatorios:

- Copia del contrato.
- Copia simple del reglamento de uso.
- Registro de faltas.
- Correo de expulsión.

1.4. Escrito adicional del denunciante

El 26 de octubre de 2021, el denunciante procede a absolver los descargos de la empresa denunciada reiterando que se negó su atención preferencial y negando que haya maltratado verbalmente al personal y que haya estado con el torso en el área común de lockers,

1.5. Informe final de instrucción del procedimiento

El 25 de febrero de 2022, mediante Informe N° 000033-2022-CPC-LAL/INDECOPI, la Secretaría Técnica de la Comisión recomendó desestimar la denuncia respecto a la transgresión del art. 41° del Código del Consumidor e imputar responsabilidad administrativa por infracción al deber de idoneidad (multa de 6,89 UIT).

El 28 de febrero de 2022 y 04 de marzo del mismo año, el denunciante y la denunciada respectivamente presentaron sus escritos en el que incluían sus apreciaciones sobre el informe de instrucción.

1.6. Resolución final de la Comisión

El 10 de marzo de 2022, mediante Resolución Final N° 0176-2022/INDECOPI-LAL, se declaró:

- Infundada la denuncia por infracción al artículo 41° del Código del Consumidor,
- Fundada la denuncia por infracción al artículo 19 del Código del Consumidor,

- Sancionar a S.P. con una multa de 6,89 UIT
- Ordenar como medida correctiva reparadora a S.P. que en el plazo de diez días hábiles devuelva al denunciante el monto correspondiente a los servicios no brindados desde el mes de agosto hasta enero de 2022 incluyendo los intereses legales correspondientes.
- Ordenar a S.P: que en el plazo no mayor de cinco días hábiles pague a favor del denunciante el importe de S/ 36.00 soles (por concepto de costas del procedimiento)
- Disponer la inscripción de S.P: en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

Dicha resolución se fundamentó principalmente en que no se acreditó que el proveedor haya negado la atención preferencial en el sistema de ingreso a su establecimiento y en que este último haya cancelado injustificadamente el servicio de gimnasio contratado por el denunciante debido a que no se acreditó que el denunciante haya recibido con anticipación el reglamento de uso ni la justificación que motivó la cancelación del servicio.

1.7. Recurso de apelación de la empresa denunciada

El 07 de abril de 2022 S.P. interpuso recurso de apelación contra la resolución final de la Comisión. En dicha impugnación señaló que el denunciante sí tuvo conocimiento oportuno del reglamento de uso y de que se acreditó las conductas inapropiadas del denunciante que motivaron la cancelación del servicio de gimnasio. Asimismo, señaló:

- Se amonestó en forma reiterada y por diversos motivos la denunciante.
- Comunicó al denunciante sobre las faltas que cometió en fechas 11 y 12 de agosto de 2021.

Presentó como medios probatorios:

- Copia del contrato
- Copia simple del correo electrónico de bienvenida al denunciante.
- Registro de faltas.

- Correo de expulsión.
- Vídeo con las imágenes sobre las conductas que constituían faltas graves.
- Vídeo de la expulsión del denunciante

1.8. Resolución final de la Sala

El 22 de marzo de 2023 la Sala Especializada en Protección al Consumidor, mediante Resolución N° 0810-2023/SPC-INDECOPI³, confirmó, modificando fundamentos, la resolución apelada (respecto a la cancelación injustificada del servicio), la sanción de multa de 6,89 UIT, la medida correctiva ordenada y la inscripción del RIS del Indecopi.

La mencionada resolución se basó en que el reglamento del proveedor no incluía la conducta del consumidor previamente narrada como una falta grave; además de que no quedó acreditado que el denunciante haya sido amonestado en forma reiterada

³ Como el extremo de la resolución de la Comisión respecto a no haber brindado un trato preferencial al denunciante no fue apelado, la Sala no se pronunció sobre aquel.

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

2.1. IDENTIFICACIÓN

De los hechos que tuvieron lugar durante la tramitación del procedimiento administrativo materia del presente informe jurídico, se identifican los siguientes problemas jurídicos principales:

- ¿Infringió S.P. el artículo 41° del Código del Consumidor al no haber brindado al denunciante atención preferencial cuando este pretendió ingresar a su establecimiento comercial?
- ¿Brindó S.P. un servicio no idóneo al haber cancelado injustificadamente el servicio contratado por el denunciante?

2.2. ANÁLISIS

2.2.1. ¿Infringió S.P. el artículo 41° del Código del Consumidor al no haber brindado al denunciante atención preferencial cuando este pretendió ingresar a su establecimiento comercial?

En su denuncia, el señor J.A.C.B. señaló que el día 11 de agosto de 2021, llegó a las instalaciones del gimnasio de la denunciada aproximadamente a las 9:15 pm, cuando había una fila para ingresar bastante extensa. Ante ello, al ser un adulto mayor intentó ingresar primero; sin embargo, el personal del gimnasio le impidió el ingreso y le obligó a que se ubique en la fila de ingreso. De la misma forma, en el escrito mediante el cual cuestionó al informe de instrucción emitido por la Secretaría Técnica de la Comisión, señaló que el proveedor denunciado no consignó en un lugar visible, de fácil acceso y con caracteres legibles su derecho a una atención preferente.

Respecto a dichas afirmaciones, la denunciada señaló que el señor J.A.C.B. no se identificó como persona que requería atención preferencial y que pretendió ingresar por la puerta de salida. Es por ello que su personal le solicitó que se dirija a la puerta correspondiente. Asimismo, señaló que

si bien, este hecho fue grabado por las cámaras de seguridad, la grabación ya había sido eliminada debido a que el almacenamiento de los vídeos era por un plazo de treinta días. También aseveró que el denunciante no acreditó que le haya negado la atención preferencial al momento de pretender ingresar al gimnasio.

Ante dichas afirmaciones, y, para determinar la existencia de una infracción administrativa por parte de S.P. es preciso tener en cuenta lo previsto por el Código del Consumidor:

El proveedor está en la obligación de garantizar la atención preferente de gestantes, niñas, niños, adultos mayores y personas con discapacidad, en todos los sistemas de atención con que cuente, debiendo facilitar al consumidor todos los mecanismos necesarios para denunciar el incumplimiento de esta norma bajo responsabilidad. (Congreso de la República, 2010, Artículo 41°, numeral 1)

Respecto al derecho a un trato preferente en la Resolución N° 0900-2013/SPC-INDECOPI se ha señalado:

El derecho de trato preferente está predispuesto para las madres gestantes, niños, adultos mayores y personas con discapacidad, es decir, se trata de un derecho que corresponde a todas estas personas de manera idéntica, por una especial tutela establecida en la Ley a este grupo de personas, por lo que cada uno de ellos puede exigir por igual ser atendido de manera preferencial. (Sala Especializada de Protección al Consumidor, 2013, fundamento 12)

De dicha disposición normativa se desprende que, si un proveedor no brinda dicha atención preferente, en este caso, facilitar el ingreso a un adulto mayor, se le debe atribuir responsabilidad administrativa por haber infringido un mandato impuesto por el Código del Consumidor. Ello coincide con lo afirmado por Tirado (2016):

El incumplimiento de una norma puede configurar una infracción administrativa si ese hecho omisivo se encuentra tipificado como tal y se cumplen otras condiciones. Por lo tanto, un incumplimiento

podría dar lugar a un procedimiento sancionador, pero es posible que, si tal incumplimiento no configura un incumplimiento sancionable, pueda generar otras consecuencias jurídicas como son, por ejemplo, las de restituir la legalidad quebrantada. (p. 234)

Sin embargo, para concluir si un proveedor es administrativamente responsable y proceder a la imposición de una sanción y de las medidas correctivas que corresponda, debe determinarse a la luz de los medios probatorios presentados por el consumidor y el proveedor y aquellos dispuestos de oficio por quien instruye el respectivo procedimiento administrativo que la conducta realizada por este último califica como infracción. Al respecto, Ponce (2017) afirma:

En aplicación del principio de impulso de oficio y de oficialidad de la carga de la prueba, es la administración la que debe presentar todos los medios probatorios que sirven para demostrar la responsabilidad del administrado, quien debe tener la posibilidad de conocerlos plenamente de tal forma que pueda refutarlos de la manera como considere más pertinente. (p. 354)

Por lo tanto, se entiende que es respecto de los medios probatorios presentados tanto por el denunciante como por el denunciado que se tiene que determinar si el administrado ha incurrido en la conducta infractora imputada en la resolución de inicio del procedimiento administrativo por infracción a la normativa respectiva (infracción al artículo 41° del Código del Consumidor).

2.2.2. ¿Brindó S.P. un servicio no idóneo al haber cancelado injustificadamente el servicio contratado por el denunciante?

En el presente caso, el señor J.A.C.B. en su escrito de denuncia señaló que S.P. le había cancelado de forma injustificada el servicio del gimnasio contratado. Por ello, este extremo de la denuncia fue calificado por la Secretaría Técnica de la Comisión como una presunta infracción al deber de idoneidad, ya que no hubo correspondencia entre lo que el denunciante esperaba (que el servicio de gimnasio continúe siendo brindado) y lo que

efectivamente ocurrió (la supuesta cancelación injustificada). Dicha calificación se justifica en la definición contenida en el Código del Consumidor:

Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso. Congreso de la República, 2010, Artículo 18°)

Para analizar si existió dicha correspondencia tiene que considerarse, entre otros aspectos, el acuerdo previo que existió entre el consumidor y el proveedor. Ambos están obligados a cumplir lo acordado; caso contrario, el proveedor podría aplicar lo que le permite el acuerdo (como la interrupción inmediata del servicio que brinda) o el consumidor cuestionar una falta de idoneidad en el servicio prestado.

La idoneidad, tal como lo define el Código del Consumidor genera un supuesto de responsabilidad administrativa en aquel proveedor que comercializa un producto o presta un servicio en el mercado. Por lo tanto, el proveedor será responsable en el siguiente supuesto:

Cuando no exista una correspondencia entre lo que un consumidor espera recibir y lo que efectivamente obtiene, en función a las características y naturaleza de lo ofertado, siendo que el deber de idoneidad no solo está relacionado a las características intrínsecas de los productos y servicios ofrecidos por los proveedores, sino que el mismo alcanza también a los servicios conexos o condiciones que éstos brindan. (Huerta, 2022, p. 26)

Por lo tanto, tal como se señaló en el subcapítulo anterior, es en función a los medios probatorios ofrecidos por ambas partes o requeridos de oficio por la Secretaría Técnica de la Comisión que se tiene que determinar si existió correspondencia entre lo ofrecido y lo esperado u ocurrido. En el presente caso, un medio probatorio importante a considerar es el

reglamento del servicio de gimnasio ya que establece obligaciones reciprocas para ambas partes suscriptoras del contrato. Este reglamento constituye una garantía explícita la cual, según Rodríguez (2014):

Se encuentra conformada por los términos y condiciones expresamente ofrecidos por el proveedor. Así, el contenido del contrato, el contenido de las etiquetas de los productos, el contenido informativo de la publicidad, la información consignada en las boletas de venta o proformas, entre otros, se integran al Modelo de Referencia de Idoneidad. Las garantías explícitas únicamente pueden ser desplazadas por las garantías legales. La solución es lógica, dado que no cabe pactar en contra de lo que el sistema legal establece salvo que la propia normativa así lo permita. (p. 308)

Finalmente, es relevante tomar en cuenta que S.P. en su escrito de descargos afirmó que canceló el servicio de gimnasio que prestaba al consumidor denunciante debido a las reiteradas conductas de este último que infringían su reglamento, el cual incluía sanciones como la amonestación o la expulsión.

III. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS IDENTIFICADOS

3.1. Respecto a la presunta infracción al artículo 41° del Código del Consumidor

Como se señaló en el capítulo anterior, es a partir de los medios probatorios presentados durante el presente procedimiento administrativo que se tiene que determinar si ha quedado acreditado que el proveedor denunciado negó brindarle una atención preferente al consumidor cuando este pretendió ingresar a su establecimiento comercial. Para ello debemos considerar que fue el denunciante el que afirmó que S.P. le negó la atención preferente en el sistema de ingreso a su establecimiento por ser un adulto mayor. Por lo tanto, en función de lo establecido por el artículo 173° del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General (Decreto Supremo N° 011-2019-JUS), según el cual, toda afirmación que brinda el administrado tiene que ser acreditada por este último, le correspondía al denunciante probar dicha negativa por parte de S.P.

Respecto a la obligación del administrado de presentar medios probatorios necesario para acreditar lo alegado, Morón (2019) afirma:

Algunas veces interesa a los propios administrados demostrar que los argumentos sustentadores de alguna decisión administrativa no existen, no son como los interpreta el funcionario instructor o simplemente pueden interesarse en fundamentar los hechos que sustentan alguna petición concreta. (p. 17)

Un medio probatorio relevante para acreditar si se le negó la atención preferente al denunciante es la grabación proveniente de la cámara de seguridad del establecimiento comercial, sin embargo, dicha grabación fue eliminada a lo treinta días de acaecido el hecho materia de denuncia. Independientemente de ello, el denunciante señaló que el proveedor denunciado no contaba con señalización para la atención preferente y que no el establecimiento comercial no contaba con una infraestructura e implementación de las medidas que garanticen el acceso y seguridad a las personas que debían recibir un trato

preferencial. Sin embargo, debe tenerse en cuenta que para permitir el ingreso preferencial para un adulto mayor no se requiere en forma obligatoria señalización ni alguna infraestructura especial.

Al no haber un medio probatorio que acreditara la conducta denunciada, las alegaciones del denunciante respecto al establecimiento comercial no generaban convicción de los hechos sucedidos el 11 de agosto de 2021 pues no acreditaban que S.P. haya negado la atención preferencial al denunciante.

3.2. ¿Brindó S.P. un servicio no idóneo al haber cancelado injustificadamente el servicio contratado por el denunciante?

Respecto a la segunda imputación realizada contra S.P. corresponde a este último probar que la cancelación del servicio que hizo fue por razones justificadas (incumplimiento del reglamento de uso). Es decir, en este caso, la carga probatoria recae en el denunciado

Como se señaló anteriormente, un elemento referencial sumamente importante para determinar si hubo idoneidad en el servicio prestado por S.P. es el reglamento de uso ya que dicho documento incluye, entre otros aspectos, las disposiciones que tiene cumplir el consumidor que utiliza el servicio de gimnasio prestado por el proveedor y las medidas que este último podría adoptar en caso de que exista un incumplimiento. Sin embargo, en torno al mencionado reglamento es importante tener en cuenta en el análisis a realizar dos aspectos relevantes, los cuales tienen que concurrir para que concluir si el servicio prestado fue idóneo. Estos son:

- Que dicho documento haya sido conocido previamente por el consumidor.
- Que el proveedor haya cumplido a cabalidad con lo dispuesto por el reglamento.

El primer aspecto mencionado se justifica en la exigencia a todo consumidor de que cumpla con una determinada disposición impuesta por un tema de orden, tranquilidad, o seguridad, pero para ello es necesario también de que el consumidor haya sido previamente informado de las reglas que impone el proveedor. En el segundo caso estamos frente a la expectativa del consumidor de que el proveedor actúe según lo establecido por su propio reglamento.

En el presente caso los medios probatorios presentados por S.P. para acreditar que el denunciante tomó conocimiento del reglamento de uso una vez que suscribió el contrato con el mencionado proveedor como el correo electrónico y el contrato firmado por ambas partes no generaron convicción respecto a lo alegado en los descargos. En el primer caso porque fue remitido el 12 de agosto de 2022, fecha en que el denunciante fue expulsado y en el segundo caso la firma del denunciante no coincidía con la que aparecía en su documento de identidad (DNI). Entonces, no habiendo acreditado S.P. que hizo de conocimiento oportunamente al denunciante sobre su reglamento de uso se concluye que la cancelación del servicio fue injustificada.

Asimismo, debe analizarse si la medida que adoptó ante el incumplimiento del reglamento por parte del consumidor ameritaba la cancelación del servicio como medida sancionadora, en otras palabras, corresponde evaluar si la medida impuesta por S.P. fue razonable.

En sus descargos, el proveedor señaló que el denunciante se desnudó el torso en el área común de lockers (conducta prohibida por el reglamento) por lo que se le amonestó. Además, al momento de retirarse, abordó de manera inapropiada al personal de recepción del gimnasio rompiendo todos los procesos de bioseguridad e hizo reproche sobre la demora en su ingreso. Estos hechos según S.P. ameritaban la cancelación o expulsión. Sin embargo, dichas alegaciones tienen que se acreditadas como ya se ha señalado previamente y se advierte que dicha empresa no probó que haya entregado el reglamento de uso al denunciante, ni que su conducta sea reiterativa, ni que se le haya notificado previamente al denunciante que podrían tomar la decisión de expulsarlo, de modo que le permita hacer uso de su derecho de defensa.

Además del tema probatorio el deber de idoneidad exigía a S.P. a que ante el incumplimiento por parte del consumidor aplique una sanción razonable. Según Morón (2019), “la razonabilidad es empleado para orientar y controlar el ejercicio de la determinación de la sanción aplicable al infractor, proscribiendo los dos extremos agraviantes a este principio: la infrapunición y el exceso de punición” (p. 408)

Es preciso señalar que la razonabilidad está íntimamente ligada con el debido proceso en su dimensión material o sustantiva, es decir:

Aquella que exige que todos los actos de poder, ya sean normas jurídicas, actos administrativos o resoluciones judiciales, sean justas, esto es, que sean razonables y respetuosos de los derechos fundamentales, de los valores supremos y demás bienes jurídicos constitucionalmente protegidos. Por consiguiente, «el debido proceso sustantivo se traduce en una exigencia de razonabilidad», de todo acto de poder, y busca la prescripción de la arbitrariedad y lo absurdo. (Terrazos, 2004, p. 163)

Si bien el debido proceso inicialmente es exigible a toda autoridad estatal que ejerce poder legitimado por ley, también es exigible en el ámbito privado o corporativo. Tal como lo ha señalado el Supremo Intérprete de la Constitución:

Como este Colegiado ha tenido oportunidad de señalar mediante uniforme y reiterada jurisprudencia, el debido proceso es un derecho fundamental de naturaleza procesal con alcances genéricos, tanto en lo que respecta a los ámbitos sobre los que se aplica como en lo que atañe a las dimensiones sobre las que se extiende. Con relación a lo primero, queda claro que dicho atributo desborda la órbita estrictamente judicial para involucrarse o extenderse en otros campos como el administrativo, el corporativo particular, el parlamentario, el castrense, entre muchos otros, dando lugar a que en cada caso o respecto de cada ámbito pueda hablarse de un debido proceso jurisdiccional, de un debido proceso administrativo, de un debido proceso corporativo particular, de un debido proceso parlamentario, etc.(Tribunal Constitucional, 2006, Expediente 3075-2006-PA/TC)

En cumplimiento del debido proceso, S.P. tenía que aplicar una sanción razonable ante el incumplimiento del reglamento en que incurrió el denunciante; sin embargo, ello no ocurrió en el presente caso.

Lo anterior corrobora la conclusión de que S.P. no brindó un servicio idóneo y, por lo tanto, era responsable administrativamente, según lo previsto por el artículo 19° del Código del Consumidor.

IV. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS

4.1. Respeto a la resolución de la Comisión

Me encuentro conforme con la Resolución emitida por la Comisión respecto a que haya declarado infundada la denuncia por la presunta infracción a lo establecido por el artículo 41° del Código del Consumidor (es decir que la denunciada no haya brindado atención preferencial al denunciante cuando pretendió ingresar al gimnasio a pesar de ser un adulto mayor. Al respecto considero que de lo argumentado por ambos (denunciante y denunciada) y de los medios probatorios que ambos aportaron no se puede concluir fehacientemente que la denunciada no brindó un trato preferencial al denunciante y más aún cuando el reclamo que este último formuló versó sobre el tiempo de espera al momento de ingresar al establecimiento.

Estoy conforme también respecto a haber declarado la existencia de responsabilidad administrativa de S.P. por haber cancelado indebidamente el servicio de gimnasio contratado por el denunciante. Dicha conclusión se basó en que la denunciada no acreditó que la conducta del denunciante fue reiterativa, además de no notificar previamente al denunciante que podrían tomar la decisión de expulsarlo y no comunicarle de las presuntas infracciones en que habría incurrido para que ejerza su defensa. Sin embargo, considero que el análisis de la Sala fue más completo como se verá a continuación.

4.2. Respeto a la resolución de la Sala

Como se ha señalado anteriormente S.P. infringió el deber de idoneidad al realizar la cancelación del servicio que se brindaba al denunciante en forma injustificada. Ello es así porque del vídeo presentado por la denunciada no se advertía que el denunciante profirió palabras agresivas o despectivas contra el personal de S.P. (hecho que constituiría la primera falta imputada al denunciante). Asimismo, si bien en otro vídeo se visualiza que este último acudió a su locker y procedió a cambiarse de polo en el mismo espacio de manera rápida (constituiría la segunda falta que se le atribuyó al consumidor), el

reglamento de uso no contemplaba tal conducta como una falta grave que amerite la aplicación de la sanción más grave: la expulsión, habiendo una sanción menor como la amonestación. Finalmente, debe tenerse en cuenta que S.P. acreditó que el denunciante haya incurrido en una causal de reincidencia y que amonestó al consumidor en alguna oportunidad previa a su expulsión.

El haber impuesto la sanción más grave a una conducta no calificada como infracción grave, y no habiéndose acreditado una situación de reincidencia y de amonestación previa constituye un exceso respecto al uso de las atribuciones del proveedor y por ende una afectación al debido proceso, el cual es aplicable inclusive en la relación contractual entre particulares.

La Sala realizó una mejor motivación que la Comisión respecto a que S.P. canceló injustificadamente el servicio que contrató el consumidor denunciante a que fundamentó con mayor profundidad la aplicación del debido proceso en las relaciones contractuales entre particulares; especialmente porque la conducta atribuida al denunciante como sancionable no estaba tipificada como una falta grave que ameritara una expulsión inmediata.

V. CONCLUSIONES

- Cuando S.P: estableció la cancelación del servicio al denunciante no respetó el debido procedimiento, debido a que la conducta imputada este último no estaba comprendida en el reglamento del mencionado proveedor como una falta grave que haya ameritado su expulsión inmediata, sin posibilidad de efectuar algún descargo.
- S.P. infringió su deber de idoneidad al haber cancelado indebidamente el servicio de gimnasio contratado por el denunciante
- A pesar de lo señalado en la denuncia, no quedó acreditado que S.P. haya negado la atención preferencial al denunciante.

VI. REFERENCIAS

Libros y revistas

Huerta, K. (2022) Informe Jurídico de la Resolución N°4035-2014/SPC-INDECOPI Trabajo de suficiencia profesional para optar por el título profesional de Abogada PUCP.

Morón, J. (2019) Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo general. Tomo II. Lima: Gaceta Jurídica

Ponce, C. (2017). La actividad probatoria como parte del debido procedimiento en los procedimientos administrativos sancionadores Lex. Universidad Alas Peruanas (15), 20

Rodríguez, G. (2014). El apogeo y la decadencia del deber de idoneidad en la jurisprudencia peruana de protección al consumidor. Themis (65).

Terrazos, J. (2004) El Debido Proceso y sus alcances en el Perú. *Derecho & Sociedad* (23)

Tirado, J. (2017) Sanción, reposición e indemnización como consecuencias autónomas de la infracción administrativa: una lectura a partir del artículo 232.1 de la Ley del Procedimiento Administrativo General. *Revista de Derecho*. Universidad de Piura. (17), 1.

Normas

Congreso de la República (2010) *Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor*.

Jurisprudencia

Tribunal Constitucional (2006) Expediente 3075-2006-PA/TC.

Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual. Sala Especializada en Protección al Consumidor (2013) Resolución N° 0900-2013/SPC-INDECOPI.

VII. ANEXOS

- A3915E001PAJ DANIEL ELÍAS CÓRDOVA PAUCAR Resolución de la Sala

RESOLUCIÓN DE LA SALA



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 0810-2023/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0265-2021/CPC-INDECOPI-LAL

6. El 28 de febrero y 4 de marzo de 2022, el señor [REDACTED] [REDACTED] presentaron sus descargos al IFI, respectivamente.
7. El 10 de marzo de 2022, el señor [REDACTED] presentó un escrito adicional reiterando los argumentos presentados el 28 de febrero de 2022.
8. Mediante Resolución 0176-2022/INDECOPI-LAL del 10 de marzo de 2022, la Comisión declaró, entre otros, lo siguiente:
 - (i) Declaró infundada la denuncia contra [REDACTED] por presunta infracción del artículo 41º del Código, ya que no se demostró que negó la atención preferencial en el sistema de ingreso a su establecimiento;
 - (ii) declaró fundada la denuncia contra Smartfit, por infracción del artículo 19º del Código, al haberse demostrado que canceló injustificadamente el servicio de gimnasio contratado por el denunciante; sancionándola con una multa de 6,89 UIT;
 - (iii) ordenó en calidad de medida correctiva repadadora a [REDACTED] que, en un plazo de cinco (5) días hábiles, contado a partir de notificada la resolución, cumpla con devolver al señor [REDACTED] el monto correspondiente a los servicios no brindados desde el mes de agosto de 2021 hasta enero del año 2022, incluyendo los intereses legales correspondientes;
 - (iv) ordenó el pago de costas y costos en favor del denunciante; y,
 - (v) dispuso la inscripción de [REDACTED] en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi (en adelante, el RIS).
9. El 7 de abril de 2022, [REDACTED] apeló la Resolución 0176-2022/INDECOPI-LAL.
10. El 17 de octubre de 2022, el señor [REDACTED] absolvió el traslado de la apelación presentada por [REDACTED]
11. Considerando que el señor [REDACTED] no ha cuestionado la Resolución 0176-2022/INDECOPI-LAL, que declaró infundada su denuncia por presunta infracción del artículo 41º del Código, dicho extremo ha quedado consentido.

ANÁLISIS

Sobre el deber de idoneidad

12. El artículo 18º del Código dispone que la idoneidad debe ser entendida como la correspondencia entre lo que el consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso. A

M-SPC-13/1B

2/10

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf.: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe



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 0810-2023/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0265-2021/CPC-INDECOPI-LAL

su vez, el artículo 19° del citado Código indica que el proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos².

13. En ese sentido, los proveedores tienen el deber de brindar los productos y servicios ofrecidos en las condiciones acordadas o en las condiciones que resulten previsibles, atendiendo a la naturaleza y circunstancias que rodean la adquisición del producto o la prestación del servicio, así como a la normatividad que rige su prestación.
14. De acuerdo con ello, una infracción administrativa en materia de protección al consumidor se produce por afectación al deber de idoneidad, esto es, por la falta de correspondencia entre el producto o servicio que el consumidor recibe y el que esperaba recibir, en función a las garantías implícita, explícita y legal, tal como prescriben los artículos 20° y 21° del Código.
15. El artículo 104° del Código³ recoge el supuesto de responsabilidad administrativa, en virtud del cual, frente a la acreditación por parte del consumidor de un defecto en el producto o servicio, se impone al proveedor la carga procesal de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del servicio ofrecido en el mercado. A su vez, el proveedor puede exonerarse de responsabilidad únicamente si logra acreditar que existió una causa que califique como caso fortuito, fuerza mayor, hecho propio de tercero o negligencia del propio consumidor.
16. La Comisión declaró fundada la denuncia contra [REDACTED] por haber cancelado injustificadamente el servicio de gimnasio contratado por el denunciante, señalando que el proveedor denunciado no cumplió con

² **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 18°.- Idoneidad.** Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso.

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

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

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

³ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 104°.- Responsabilidad administrativa del proveedor.** El proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad, el riesgo injustificado o la omisión o defecto de información, o cualquier otra infracción a lo establecido en el presente Código y demás normas complementarias de protección al consumidor, sobre un producto o servicio determinado.

El proveedor es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado.

En la prestación de servicios, la autoridad administrativa considera, para analizar la idoneidad del servicio, si la prestación asumida por el proveedor es de medios o de resultado, conforme al artículo 18.



ejecutar un debido procedimiento en la determinación de la cancelación del contrato de servicios suscrito con el denunciante, toda vez que no le notificó su decisión.

17. En su apelación, [REDACTED] señaló que:
- (i) Solo un juez o un perito caligráfico podrían pronunciarse sobre la validez y la autenticidad de la firma del señor [REDACTED] que figuraba en el contrato del 12 de mayo de 2021 y la de su DNI;
 - (ii) el 12 de mayo de 2021, suscribió un contrato por adhesión de prestación de servicios de gimnasio (Plan Black) con el denunciante, siendo que, posteriormente, vía correo electrónico, remitió a la dirección: [REDACTED] un mensaje de bienvenida, así como, cuatro (4) archivos adjuntos siendo estos los siguientes: (a) acuerdo de membresía, (b) Reglamento de Uso, (c) términos y condiciones y (d) beneficios del Plan Black; en ese sentido, el denunciante tuvo conocimiento del reglamento de forma oportuna;
 - (iii) el 11 de agosto de 2021, el señor [REDACTED] (líder del establecimiento) amonestó al señor [REDACTED] por haber ingresado al establecimiento gritando y faltando el respeto al personal;
 - (iv) el 12 de agosto de 2021, se amonestó nuevamente al señor [REDACTED] por haberse desnudado el torso en un área común del gimnasio (lockers); y,
 - (v) se cumplió con comunicar al señor [REDACTED] sobre las faltas que cometió en fechas 11 y 12 de agosto de 2021.
18. Por su parte, en su escrito del 17 de octubre de 2022, el señor [REDACTED] señaló que: (a) no le comunicaron el Reglamento de Uso; (b) no asistió al gimnasio el 12 de agosto de 2021, por lo que, lo señalado por la denunciada no se correspondía con los hechos; y, (c) de los videos presentados por [REDACTED] no se advertía que el 12 de agosto de 2021, hubiere acudido al establecimiento.
19. En este punto, es importante señalar que, conforme a las declaraciones de las partes y los medios probatorios del expediente, se advierte la siguiente sucesión de hechos:
- El 12 de mayo de 2021, Smartfit envió un mensaje de bienvenida dirigido al señor [REDACTED] a la dirección electrónica: [REDACTED] así como cuatro (4) archivos adjuntos, siendo estos los siguientes: (a) acuerdo de membresía, (b) Reglamento de Uso, (c) términos y condiciones y (d) beneficios del Plan Black.
 - El 11 de agosto de 2021, el señor [REDACTED] acudió a las instalaciones de Smartfit a las 21:15 horas; sin embargo, ante la demora en el ingreso, expresó su molestia al personal del lugar y decidió presentar un reclamo, vía Libro de Reclamaciones Virtual. En esa misma fecha, el señor [REDACTED] remitió un correo al señor [REDACTED] expresando que los hechos



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 0810-2023/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0265-2021/CPC-INDECOPI-LAL

- sucedidos se encontraban registrados en el sistema de la empresa.
- El 12 de agosto de 2021, [REDACTED] dio respuesta al reclamo presentado por el señor [REDACTED] extendiendo las disculpas del caso. Posteriormente, en esa misma fecha, el señor [REDACTED] envió un correo electrónico al señor Carrillo señalándole que había cometido dos faltas (agredir verbalmente al personal del gimnasio y desvestirse en los lockers del mismo), motivo por el cual, ya no podía utilizar los servicios que le ofrecía Smartfit.
 - Seguidamente, el señor [REDACTED] recibió un correo electrónico, en el cual se comunicaba la cancelación de su plan, por faltas al Reglamento de Uso.
 - El 13 de agosto de 2021, el señor [REDACTED] solicitó la restitución de su plan, sin embargo, ello fue negado por el señor [REDACTED]
20. Ahora bien, en la misma línea que la Comisión, no es posible determinar con certeza que el señor [REDACTED] tomó conocimiento del Contrato – Plan Black, toda vez que, existía una discrepancia entre la firma del cliente consignada en dicho contrato y la que figuraba en su DNI. Cabe indicar que con esta afirmación no se está determinando la autenticidad o no de dichas firmas, siendo que la discrepancia aludida es producto de un cotejo visual primario (comparación), hecho que no requiere de la intervención de un perito o juez.
21. Sin perjuicio de ello, [REDACTED] ha señalado que los documentos detallados en el primer guion del párrafo 19 del presente pronunciamiento, se encontraban en su página web [REDACTED] y eran de acceso público, siendo esto corroborado por la Sala. Además, se verifica que, en el correo electrónico del 12 de mayo de 2021 remitido al señor [REDACTED] se puso en su conocimiento los siguientes documentos: (a) acuerdo de membresía, (b) Reglamento de Uso, (c) términos y condiciones y (d) beneficios del Plan Black.
22. Dicho esto, es conveniente detallar el contenido de dos de los precitados documentos, pues ello resulta pertinente para el análisis del caso:

Acuerdo de membresía

"CANCELACIÓN Y EXPULSIÓN:

(...)

En caso el Usuario incumpla con sus obligaciones bajo el presente Acuerdo, el Reglamento y/o los Términos y Condiciones que forman parte del mismo, el Gimnasio podrá amonestarlo de manera escrita, o expulsarlo y resolver el Acuerdo automáticamente, dependiendo de la gravedad de la infracción. La reincidencia en todo caso resultará en la expulsión del Usuario. Las amonestaciones y/o la expulsión serán registradas por el Gimnasio y comunicadas al Usuario por correo electrónico." (El subrayado es nuestro)

⁴ Cabe precisar que, dicho correo electrónico fue adjuntado en el escrito de apelación presentado por Smartfit y debidamente notificado al señor Carrillo en fecha 29 de septiembre de 2022.



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 0810-2023/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0265-2021/CPC-INDECOPI-LAL

Reglamento de uso

“PRIMERO: REQUERIMIENTOS ESENCIALES

(...)

1.3. Los Usuarios deben asistir a entrenar en el Local usando ropa deportiva y zapatillas. No se permite circular dentro del Local con el torso descubierto. El uso de toalla personal es obligatorio para ingresar al Local.

Términos y condiciones.

(...)

CUARTA: COMPORTAMIENTO

4.1. El Usuario que despliegue las siguientes conductas en el uso de los Servicios podrá ser amonestado y/o expulsado del Gimnasio: sustraer o no reportar objetos que no sean de su pertenencia en el Local; desobedecer o retar a personal del Gimnasio; agredir o amenazar verbal o físicamente a terceros; perjudicar la privacidad y/o integridad de terceros mediante la toma de videos o fotografías sin su consentimiento, en las áreas de vestidores, duchas y baños del Local, o bajo cualquier otra modalidad; dañar el equipo o la infraestructura del Local; y, en general, todo comportamiento contrario al orden público y las buenas costumbres.”
(El subrayado es nuestro)

23. Continuando con el análisis y siendo que el presente caso versa sobre una cancelación injustificada del plan de servicios de gimnasio en perjuicio del señor [REDACTED] corresponderá analizar si dicha cancelación -equivalente a una expulsión- fue o no indebida.
24. Al respecto, se verifica que el 12 de agosto de 2021, el señor [REDACTED] (general-manager de [REDACTED] envió un correo al denunciante señalando “ya no [podría utilizar su] servicio en ninguna parte de Latinoamérica” por haber cometido las siguientes faltas: (a) el 11 de agosto de 2021, haber desobedecido y retado al personal del establecimiento agrediendo verbalmente; y, (b) el 12 de agosto de 2021, haberse desvestido en el área de los lockers. Además, en esa misma fecha, [REDACTED] remitió un correo al denunciante indicando que su plan se encontraba cancelado debido a la comisión de faltas al Reglamento de Uso.
25. A fin de sustentar sus afirmaciones, la denunciada presentó videos en los cuales se advertirían los hechos y el registro de conductas del señor [REDACTED]
26. Respecto a la primera conducta atribuida al denunciante, [REDACTED] presentó un video (sin fecha), en el que se visualiza la interacción entre su personal y el señor [REDACTED] donde este último manifestó su disconformidad con la demora en la entrada de los usuarios al gimnasio y, finalmente, decidió presentar un reclamo. Sin embargo, en dicho video, no se advierte la utilización de términos agresivos o insultantes en contra del personal de [REDACTED] en ese sentido no ha quedado demostrado la primera falta imputada al denunciante.
27. Aunado a lo anterior, de la revisión del récord de faltas registradas en el sistema presentado por Smartfit, se advierte que, sobre las presuntas faltas

M-SPC-13/1B

6/10

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf.: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe



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 0810-2023/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0265-2021/CPC-INDECOPI-LAL

registradas con fecha 11 de agosto de 2021, estas no fueron debidamente acreditadas por el proveedor, en tanto no obra medio probatorio que las ampare, por lo que, el alegato de reincidencia en la comisión de las mismas carece de sustento.

28. Por otro lado, la denunciada aportó un video del 11 de agosto de 2021, donde se visualiza que el señor [REDACTED] acudió a su locker y procedió a cambiarse de polo en el mismo espacio de manera rápida, lo cual se relaciona con la segunda falta que atribuyó la denunciada al consumidor, que será materia de evaluación en lo sucesivo.
29. En primer lugar, cabe precisar que, contrariamente a lo señalado por el proveedor en el procedimiento, en atención al video citado en el párrafo anterior, la presunta falta cometida por el consumidor habría ocurrido el 11 de agosto de 2021 y no el 12 de agosto de 2021.
30. Por otro lado, se verifica que, el Reglamento de Uso de la denunciada no contemplaba la conducta del consumidor previamente narrada como una falta grave que amerite su expulsión, siendo esta la sanción más gravosa para los usuarios de su servicio, pues implicaba la interrupción intempestiva del mismo; a diferencia, por ejemplo, de la sanción de amonestación contemplada en dicho reglamento.
31. Cabe recordar que, el propio Reglamento de Uso contemplaba que el gimnasio podía amonestar de manera escrita a un usuario o expulsarlo y resolver el acuerdo celebrado automáticamente, dependiendo de la gravedad de la infracción. Sin embargo, en este caso, la conducta del denunciante no estaba prevista como una falta grave que amerite su expulsión y consecuente cancelación de membresía.
32. Aunado a lo anterior, en el presente caso, no ha quedado demostrado que el denunciante haya incurrido en una causal de reincidencia y tampoco quedó acreditado que [REDACTED] amonestó al consumidor en alguna oportunidad previa a su expulsión.
33. En este punto, conviene precisar que, si bien los acuerdos celebrados entre particulares gozan de autonomía, estos no pueden transgredir la Constitución, las normas o sus propias disposiciones internas. En esa línea, el numeral 3 del artículo 139° de la Constitución⁵ establece como un principio y derecho de la función jurisdiccional, la observancia al debido proceso.

⁵ CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ. Artículo 139°. - Son principios y derechos de la función jurisdiccional: (...) 3. La observancia del debido proceso y tutela jurisdiccional. (...)



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 0810-2023/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0265-2021/CPC-INDECOPI-LAL

34. En ese sentido, esta Sala considera que, al ser el derecho al debido proceso uno reconocido a nivel constitucional y formar parte de los derechos fundamentales de toda persona, el mismo es aplicable y exigible a toda persona, independientemente de si su naturaleza es pública o privada.
35. Así las cosas, si bien los particulares cuentan con independencia y autonomía para elaborar sus reglamentos, procedimientos y/o protocolos disciplinarios o sancionadores, estos deben respetar los derechos fundamentales de las personas, como, por ejemplo: el derecho de defensa, derecho del debido procedimiento, entre otros.
36. Sin embargo, en el presente caso, no se respetó un debido procedimiento, toda vez que la conducta atribuida al denunciante no estaba tipificada como una falta grave al Reglamento de Uso del gimnasio que amerite su expulsión inmediata, es decir, sin posibilidad de efectuar algún descargo.
37. Por las consideraciones antes expuestas, este Colegiado considera que corresponde confirmar, modificando fundamentos, la Resolución 0176-2022/INDECOPI-LAL, en el extremo que declaró fundada la denuncia contra Smartfit, por infracción al artículo 19º del Código, al haberse acreditado que el proveedor canceló indebidamente el servicio de gimnasio contratado por el denunciante.

Sobre la graduación de la sanción, medida correctiva y la inscripción en el RIS por el hecho en el que se halló responsable a [REDACTED]

38. Considerando que, en su recurso de apelación, [REDACTED] no ha presentado alegatos adicionales respecto de los extremos detallados al inicio del acápite; en virtud de la facultad reconocida en el artículo 6º Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, TUO de la LPAG)⁶ a la Administración, este Colegiado asume como propios los fundamentos de la Comisión sobre dichos extremos.
39. Por lo tanto, corresponde confirmar la resolución venida en grado en los referidos extremos.
40. Se informa a Smartfit que deberá presentar ante la Comisión los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la medida correctiva ordenada, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del

⁶ TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 6º.- **Motivación del acto administrativo.** (...) 6.2 Puede motivarse mediante declaración de conformidad con los fundamentos y conclusiones de anteriores dictámenes, decisiones o informes obrantes en el expediente, a condición de que se les identifique de modo certero, y que por esta situación constituyan parte integrante del respectivo acto.



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 0810-2023/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0265-2021/CPC-INDECOPI-LAL

vencimiento del plazo otorgado para tal fin (cinco -5- días hábiles, contado desde el día siguiente de notificada la resolución); bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117° del Código.

41. Finalmente, se requiere a [REDACTED] el cumplimiento espontáneo de pago de la multa impuesta, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable, de acuerdo con lo establecido en el numeral 4 del artículo 205° del TUO de la LPAG, precisándose, además, que los actuados serán remitidos a la Unidad de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.

RESUELVE:

PRIMERO: Confirmar, modificando fundamentos, la resolución venida en grado, que declaró fundada la denuncia interpuesta [REDACTED], por haber cancelado indebidamente el servicio de gimnasio contratado por el denunciante.

SEGUNDO: Confirmar la resolución venida en grado, en el extremo que sancionó a [REDACTED] con una multa ascendente a 6,89 UIT, por haber cancelado indebidamente el servicio de gimnasio contratado por el denunciante.

Asimismo, se requiere a [REDACTED] el cumplimiento espontáneo de pago de la multa impuesta, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable, de acuerdo con lo establecido en el numeral 4 del artículo 205° del TUO de la LPAG, precisándose, además, que los actuados serán remitidos a la Unidad de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.

TERCERO: Confirmar la resolución venida en grado, en el extremo que ordenó como medida correctiva que, en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la resolución, cumpla con devolver al señor [REDACTED] monto correspondiente a los servicios no brindados desde el mes de agosto de 2021 hasta enero de 2022, incluyendo los intereses legales correspondientes.

Asimismo, [REDACTED] deberá acreditar ante la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de La Libertad los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la medida correctiva ordenada, en el plazo máximo de cinco (5)

M-SPC-13/1B

9/10

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf.: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe



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 0810-2023/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0265-2021/CPC-INDECOPI-LAL

días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin (cinco -5- días hábiles, contado desde el día siguiente de notificada la resolución); bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

CUARTO: Confirmar la resolución venida en grado en el extremo que dispuso la inscripción de [REDACTED] en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

Con la intervención de los señores vocales [REDACTED]

[REDACTED]
Presidente