



FACULTAD DE DERECHO

**INFORME JURÍDICO DE EXPEDIENTE  
ADMINISTRATIVO N° 150-2017/CC2**

**PRESENTADO POR  
DENIS YOAN PORTILLA QUISPE**

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

**LIMA – PERÚ**

**2020**



**CC BY-NC-SA**

**Reconocimiento – No comercial – Compartir igual**

El autor permite transformar (traducir, adaptar o compilar) a partir de esta obra con fines no comerciales, siempre y cuando se reconozca la autoría y las nuevas creaciones estén bajo una licencia con los mismos términos.

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



**USMP**  
UNIVERSIDAD DE  
SAN MARTÍN DE PORRES

FACULTAD DE  
DERECHO

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

**MATERIA** : **IDONEIDAD DE BIEN O SERVICIO**

**ENTIDAD PÚBLICA** : **INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA  
DE LA COMPETENCIA Y DE LA  
PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD  
INTELLECTUAL**

**NUMERO DE EXPEDIENTE** : **150-2017/CC2**

**DENUNCIANTE** : **HUGO ROLANDO TALLEDO  
MIRANDA**

**DENUNCIADO** : **“FEG” ENTRETENIMIENTOS DEL  
PERU S.A.C.**

**DATOS DEL BACHILLER:**

**BACHILLER** : **DENIS YOAN PORTILLA QUISPE**

**CÓDIGO** : **2011130529**

**LIMA-PERÚ**

**2020**

**INDICE**

<b>I. RELACIÓN DE LOS HECHOS PRINCIPALES EXPUESTOS POR LAS PARTES INTERVINIENTES EN EL PROCEDIMIENTO.</b>	<b>03</b>
<b>II. IDENTIFICACION Y ANALISIS DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURIDICOS DEL EXPEDIENTE.</b>	<b>12</b>
<b>III. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS Y LOS PROBLEMAS JURÍDICOS IDENTIFICADOS.</b>	<b>19</b>
<b>IV. CONCLUSIONES</b>	<b>24</b>
<b>V. BIBLIOGRAFIA</b>	<b>25</b>
<b>VI. ANEXOS</b>	<b>26</b>

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

**DENUNCIA**

Mediante denuncia de fecha 07 de febrero de 2017, debidamente presentada el día 08 de febrero de 2017, el señor Hurgo Rolando Talledo Miranda interpuso una denuncia contra la empresa FEG Entretenimientos del Perú por presunta infracción de la Ley 29571: “Código de Protección y Defensa del Consumidor”, sobre la base de los siguientes argumentos.

**Fundamentos de Hecho:**

- El señor Hugo Rolando Talledo Miranda, es una persona que cuenta con discapacidad de locomoción y destreza debidamente acreditada por CONADIS (Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad), cabe señalar que recibió como regalo por parte de sus hijas, un boleto para el concierto de la cantante Laura Pausini.
- El día 31 de agosto de 2016 acudió junto a sus hijas al concierto en la explanada sur del Estadio Monumental, debiendo ubicarse en la zona “Diamante”, asiento 75 de la fila 8.
- Al llegar al establecimiento donde se realizaba dicho evento y con una anticipación de 1 h y 30 minutos, se percató que las zonas de acceso para los vehículos de las personas con discapacidad no estaban señalizadas ni contaban con estacionamientos preferenciales; por lo cual tuvo que recorrer 8 cuadras en su silla de ruedas para llegar al citado evento.
- Estando dentro del local, el señor Hugo Talledo no pudo acceder al asiento que señalaba su boleto, por lo que el personal de la empresa denunciada intentó acomodarlo en el lugar que le correspondía; sin embargo, por disposiciones superiores, le indicaron que existía una zona especial para personas con discapacidad, siendo trasladado a otro espacio, es necesario precisar que dicho lugar se encontraba alejado del asiento que había adquirido.

- Posteriormente, cuando se dispuso a hacer uso de los servicios higiénicos; no le fue posible usarlo puesto que, si bien existía un baño para las personas con discapacidad, este presentaba una grada en su ingreso.

Asimismo, el señor Talledo solicitó lo siguiente: (i) Una investigación a las empresas que organizan conciertos; y, (ii) Una capacitación a todo el personal de la Empresa denunciada sobre el trato a las personas con discapacidad.

### **Fundamentos Jurídicos**

- El Art. 18° y 19° de la Ley N°29571 - Código de Protección y Defensa al Consumidor.
- Artículo 38.1 del mencionado Código.
- Convención de los Derechos de las Personas con Discapacidad. Aprobada el 13 de diciembre de 2006 en Nueva York.
- Artículo 55° de la Constitución Política del Perú.
- Ley N° 29973 – Ley General de la Persona con Discapacidad y su Reglamento.

### **Medios Probatorios:**

- Fotocopia de boleto de la entrada al concierto.
- Impresión de la web [www.conciertosperu.com.pe](http://www.conciertosperu.com.pe) donde se detalla el precio de las entradas.
- Fotos de la ubicación del DENUNCIANTE luego de haber sido trasladado a la zona de personas con discapacidad.
- Fotos de los servicios higiénicos exclusivos para personas con discapacidad donde se muestra la existencia de una grada que restringe el acceso a personas con discapacidad física y haciendo uso de silla de ruedas.

### **ADMISIÓN DE LA DENUNCIA**

Mediante resolución N.º 1 de fecha 09 de marzo de 2017, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N.º 2 del Instituto Nacional De Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – INDECOPI, que resolvió admitir a trámite la denuncia presentada el 08 de febrero de 2017, interpuesta por el señor Hugo Talledo Miranda contra FEG Entretenimientos del Perú S.A.C. por presunta infracción a la Ley 29571.

### **DESCARGOS**

Mediante escrito presentado el día 16 de marzo de 2017, FEG Entretenimientos del Perú S.A.C, solicitó a la Comisión de Protección al Consumidor N.º 2 un plazo de 10 días hábiles para la presentación de sus descargos.

La Comisión, mediante Resolución N.º 2 de fecha 22 de marzo de 2017, otorga un plazo de 02 días hábiles para la presentación de los poderes de representación de la apoderada de FEG Entretenimientos del Perú S.A.C

Con fecha 29 de marzo de 2017, la empresa FEG Entretenimientos del Perú S.A.C. presentó sus descargos sobre la base de los siguientes argumentos:

#### **Fundamentos de hecho**

- FEG señala que, en el concierto sí existieron estacionamientos destinados a personas con discapacidad, solo que el denunciante al apersonarse al concierto, no las pudo ubicar.
- Que, la empresa prepara una plataforma especial para personas con discapacidad, la misma que no se encuentra alejada del escenario, sino por el contrario, se encuentra cerca y posee acondicionamiento especial para las personas con discapacidad, como es el caso de un cerco de metal a efectos de que se puedan movilizar y se encuentren protegidos frente a cualquier eventualidad.
- Sobre si los baños especiales para personas con discapacidad, el denunciado mencionó que ha solicitado información a su proveedor

respecto del diseño del referido módulo de servicio higiénico a tomar conocimiento si efectivamente, la misma impide la utilización del módulo por parte de personas en silla de ruedas.

**Medios Probatorios:**

- Documento Nacional de Identidad de su representante legal.
- Poder del representante legal.

**RESOLUCIÓN N.º 284-2018/CC2**

Mediante Resolución N.º 284-2018/CC2 de fecha 09 de febrero de 2018, la Comisión de Protección al Consumidor N.º 2 del Indecopi resolvió lo siguiente:

1. Declarar INFUNDADA la denuncia presentada por el señor Hugo Talledo Miranda, en contra de FEG Entretenimientos del Perú S.A.C. por presunta infracción del artículo 1 numeral 1.1. literal d), 18, 19 y 38 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado no habría respetado el número de asiento que le correspondía al denunciante según su boleto adquirido, en tanto existía una zona especial para las personas con discapacidad, la cual se encontraba alejada del asiento y ubicación elegida.
2. Declarar FUNDADA la denuncia por infracción del artículo 41 numeral 41.2 literal b) del mencionado Código, en tanto el proveedor denunciado puso a disposición del denunciante un baño portátil para personas con discapacidad, el cual presentaba una grada en su ingreso, lo cual le impidió hacer uso de los mismos, de igual manera, por no efectuar la señalización de las zonas de acceso de vehículos para personas con discapacidad y no implementó una zona de estacionamientos preferentes para los vehículos de personas con discapacidad.
3. Asimismo, ordenó a la denunciada, en calidad de medida correctiva, cumpla con capacitar a su personal acerca del trato y atención preferente con el que se debe atender a sus consumidores, así como implementar los mecanismos



necesarios a fin de evitar en un futuro repetir las acciones infractoras de derechos verificadas en el procedimiento.

Los argumentos que estimó la Comisión para emitir la mencionada resolución se muestran a continuación:

- Respecto a que el proveedor no habría respetado el número de asiento que le correspondía al denunciante según su boleto adquirido. Si bien se optó por ubicar al señor Talledo en una zona más alejada al de la fila 8 donde se ubicaba su asiento, ello resultó perfectamente justificable atendiendo a la calidad del evento y el resguardo de la integridad del denunciante.

Para la Comisión, resulta razonable y acreditado, el cambio de la zona toda vez que, según la fotografía adjuntada como medio probatorio por el denunciante, se pueden observar personas de pie, así como también toma como referencia lo señalado por FEG Entretenimientos del Perú, quien señala que era previsible que los asistentes se pongan de pie con la finalidad de disfrutar el evento, lo cual impediría la comodidad del denunciante.

- Respecto a que el denunciado habría puesto a disposición del denunciante un baño portátil para las personas con discapacidad, el cual presentaba una grada en su ingreso, lo que no permitió hacer uso del mismo, se dedujo que el proveedor reconoció que no contó con un medio especial para que las personas con discapacidad puedan acceder a los servicios higiénicos portátiles instalados en el espectáculo del 31 de agosto de 2016. Este hecho hace imposible que las personas con discapacidad como el señor Talledo, no puedan acceder a los servicios higiénicos del espectáculo cuestionado, al contar con una grada; que limitaba la libertad y desenvolvimiento del mismo.
- Respecto a que la denunciada no habría efectuado la señalización de las zonas de acceso para discapacitados, FEG Entretenimientos del Perú no

acreditó que su evento contara con la señalización para el acceso de personas con discapacidad, como lo exige el numeral 17.2 del artículo 17 de la Ley de la Persona con Discapacidad.

- Respecto a que la denunciada no habría implementado estacionamientos preferentes para vehículos de personas con discapacidad; el denunciado, quien se encontraba en mejor posición de demostrar que su evento sí contó con las medidas de seguridad, sin embargo, a pesar de haber señalado en su escrito de defensa que en los próximos días presentaría mayor información, lo cierto es que no lo hizo, por lo que correspondió declarar fundado por infracción de los artículos 18 y 19 del Código.

*“Los procedimientos de protección al consumidor son el mecanismo lógico formal diseñado por el legislador para hacer efectiva la acción de interés público que el Estado ha confiado a las administraciones públicas en el cumplimiento de sus funciones, entre las cuales se encuentra la protección del consumidor. El procedimiento administrativo –definido en esos términos por la Ley de la materia– es el instrumento para canalizar la acción punitiva del Estado frente al incumplimiento de las obligaciones establecidas para los proveedores de bienes o servicios en las normas de protección al consumidor, y también para el control que sobre estos es exigible en cuanto al respeto de los derechos de los consumidores, conforme al mandato constitucional establecido en el artículo 65º de nuestra Constitución Política y que implica un deber especial de protección de parte del Estado a los derechos de los consumidores, reconocido inclusive por el Tribunal Constitucional”.*

**Sala Especializada en Protección al Consumidor. Resolución 376-2014/SPC-INDECOPI. Expediente 2769-2012/CPC. Lima, 03 de febrero de 2014.**

## **RECURSO DE APELACIÓN**

Con fecha 14 de marzo de 2019, el denunciante interpuso recurso de apelación contra la Resolución emitida en primera instancia, en el extremo que le resultó desfavorable, sobre la base de los siguientes argumentos:

- Si bien era cierto que el denunciado había instalado una zona especialmente asignada para personas con discapacidad, ello no justificaba la reubicación del denunciante, toda vez que dicha zona estaba bastante alejada de la zona Diamante, en la que habría adquirido su boleto, siendo que no permitía que el denunciante disfrutara plenamente del concierto de la misma manera en la que hubiera disfrutado de no haber sido reubicado; teniendo en cuenta además que fue alejado de su familia y acompañantes.
- Para el señor Hugo Talledo no resulta razonable suponer que el hecho que las personas ubicadas en la zona Diamante, pudieran interferir en su comodidad en el supuesto caso que se pusieran de pie durante el concierto; y, que con ello se pudiera afectar la visión del mismo y la seguridad de él. Asimismo, agregó que contaba con autonomía suficiente para adquirir el boleto en la zona que considerara más importante para él, no pudiendo el personal de la denunciada intervenir en su decisión. Del mismo modo, indicó que la zona asignada para personas con discapacidad precisamente afectaba la visibilidad del concierto, al estar situada en una zona mucho más alejada de la zona Diamante;

También consideró que, hay que tener en cuenta que los asientos del concierto eran sillas de plástico movibles, por lo que fácilmente y con un mínimo de diligencia podrían haberse movido a fin de ubicar al denunciante en la zona que correspondía, sin afectar el resto de espectadores y permitiendo que disfrutara del concierto en igualdad de condiciones de estos. Sin embargo, la denunciada de manera poco consciente decidió no hacerlo.

- Este trato constituye, por tanto, una afectación al deber de no discriminación del artículo 38° del Código; por lo cual al denunciante se le brindó un trato diferenciado al no poder acceder a su asiento en la zona Diamante. En segundo lugar, dicho trato diferenciado se produce en razón de una discapacidad, pues si él no fuera una persona usuaria de silla de ruedas, podría haberse ubicado en la zona Diamante sin problemas.
- Del mismo modo, cuestionó el hecho de que no se habría determinado responsabilidad de la denunciada por no haber brindado las medidas de accesibilidad adecuadas para el ingreso a los servicios higiénicos como una presunta infracción de los artículos 1.1. literal d) y 38° del Código; en ese sentido, cuestionó el monto de la multa impuesta por la Comisión, en tanto esta debía ser más alta si se analizaba dicho tipo infractor.
- Solicitó que se incluya como medida correctiva que se capacite a todo el personal de la denunciada en lo que respecta a personas con discapacidad, para que interioricen la condición particular de todas las personas con discapacidad y no solo busquen evitar situaciones que ameriten infracciones como las ya previstas, sino que, ante cualquier contingencia, puedan tomar decisiones acertadas que permitan eliminar las barreras.

En el caso en particular, Ariano Deho señala que:

*“... Si la apelación de sentencia activa a segunda instancia del proceso, esta segunda instancia puede tener un ámbito más limitado que la primera, pues ello depende del comportamiento de las partes, cual clara expresión, en sede de apelación, del principio dispositivo que gobierna al proceso civil.”* (2009, pág. 3).

### **RESOLUCIÓN N°3028-2018/SPC-INDECOPI**

Mediante resolución N°3028-2018/SPC-INDECOPI emitido con fecha 07 de noviembre de 2018, la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Indecopi resolvió lo siguiente:

1. Revocar la resolución venida en grado en el extremo que declaró infundada la denuncia contra FEG Entretenimientos del Perú S.A.C. por presunta infracción de los artículos 18º y 19º del Código respecto al hecho que la denunciada no habría respetado el número de asiento que le correspondía al denunciante según su boleto adquirido, al haber existido una zona especial para personas con discapacidad, la cual se encontraba alejada del asiento y ubicación elegida; y, en consecuencia, se declara fundada la misma. Ello, en tanto si bien quedó acreditado que según la norma sectorial correspondía habilitar una zona para personas con discapacidad, no se acreditó que el referido lugar en que se reubicó al denunciante se haya ubicado en el sector “Diamante”.
2. CONFIRMAR la Resolución N.º 284-2018/CC2, en el extremo que declaró infundada la denuncia presentada por el señor Hugo Talledo Miranda contra FEG Entretenimientos del Perú S.A.C., referida a que no habría respetado el número de asiento que le correspondía al denunciante según su boleto adquirido, en tanto existía una zona especial para las personas con discapacidad, la cual se encontraba alejada del asiento y ubicación elegida como una presunta infracción de los artículos 1º numeral 1.1. literal d), y 38º de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Los argumentos de la Sala de Protección al consumidor se detallan a continuación:

- Conforme lo señala la normativa sectorial, si bien las personas con discapacidad cuentan con zonas especiales que permiten su libre desplazamiento, seguridad y comodidad; dicha obligación debe también ser implementada, respetando la zona ofrecida al público, en el presente caso al señor Talledo se le debió ubicar en un área designada para personas con discapacidad dentro de la zona “Diamante”, lo cual no

ocurrió.

- Cabe señalar que, si bien es cierto que la reubicación de la zona especial para personas con discapacidad no fue la correcta, no existen nuevos elementos adicionales dentro del expediente que permitan acreditar que dicha conducta configuró un acto discriminatorio, motivo por el cual no fue abordado en primera instancia. Sobre este punto en particular, la Sala consideró que no hubo infracción a los artículos 1.1 literal d) y 38° del Código; por tanto, no se pronunció al respecto.

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

En el presente caso, sobre los problemas jurídicos encontrados en el expediente, podemos ver que, se admitió a trámite la denuncia presentada el 08 de febrero de 2017, contra FEG Entretenimientos del Perú S.A.C. por presunta infracción a la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

#### **Derecho de los consumidores**

Sobre el caso en particular, el artículo 1.1, literal d) del Código de Protección y Defensa del Consumidor, se menciona lo siguiente:

*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.*

De lo antes mencionado, se entiende que todas las personas merecen un trato justo al momento de adquirir un producto o servicio, en general, ante la ley. El

Código de Protección y Defensa del Consumidor prohíbe la discriminación en el consumo; es decir, cualquier comportamiento que pueda realizar un proveedor dirigido a negar, diferir o limitar el acceso de bienes y servicios a los consumidores por tener alguna discapacidad, ya que este tipo de comportamiento atenta contra el honor y dignidad de las personas, y vulnera sus derechos como consumidores, justamente sobre ello Durand menciona al respecto lo siguiente:

"El Derecho del Consumidor engloba en primer lugar las normas (leyes y reglamentos) que, al crear derechos específicos, protegen directamente al consumidor. Asimismo, abarca normas que tratan de asegurar la aplicación eficiente de estos mismos derechos, así como aquellos que aseguran su representación ante los órganos estatales con poder de decisión sobre el mercado. También son parte de este Derecho los mecanismos jurídicos que tratan de racionalizar y dirigir el comportamiento de los consumidores, el Derecho del Consumidor no es en esencia solamente un cuerpo normativo de protección directa al consumidor, sino también aquellas reglas de racionalización del consumo como por ejemplo las normas de control de la producción y comercialización del alcohol y del tabaco, uso de cinturones de seguridad, seguridad eléctrica, etc., porque en ellas el estado interviene para beneficio e interés de la comunidad, aunque para algunos consumidores individuales estas normas les quiten soberanía en sus decisiones de consumo" (2006, pág. 110).

Sobre el derecho a la Igualdad Eguiguren menciona que "El derecho a la igualdad presenta una doble dimensión: de un lado como principio rector del ordenamiento jurídico; y de otro lado, como un derecho constitucional subjetivo, individualmente exigible, que confiere a toda persona el derecho a ser tratado con igualdad ante la ley y de no ser objeto de forma alguna de discriminación" (Principio de Igualdad y Derecho a la No Discriminación, 1997, pág. 63)

**Idoneidad.**

En el presente expediente, se ha podido observar que existen situaciones que afectan derechos relativos al artículo 18º del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que el proveedor denunciado no respetó el número de asiento que le correspondía al denunciante según su boleto adquirido, en tanto existía una zona especial para las personas con discapacidad, la cual se encontraba alejada del asiento y ubicación elegida.

Sobre el particular, el Código de Protección y Defensa del Consumidor menciona lo siguiente:

Artículo 18º.- Idoneidad

*Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se 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 evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y 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.*

Sobre este tema de gran importancia, Alfredo Maraví menciona que “Los problemas de idoneidad versan sobre la falta de coincidencia entre lo que un consumidor espera y lo que realmente recibe, tomando en cuenta la cantidad y calidad de la información que ha recibido”. (2013, pág. 31)

También es necesario precisar que, para Málaga Cruz ““El deber de idoneidad consiste en entregar el producto o brindar el servicio en función de lo que se espera recibir el consumidor razonable, quien espera lo que sabe del producto



en base a la información que tenía disponible” (2013, pág. 234).

Del mismo modo se tiene que señalar, que “Si el proveedor no entrega el producto u ofrece el servicio con las mismas características a las señaladas, este tendría la responsabilidad de dicha insatisfacción del consumidor, debido a que no brindó la información suficiente o brindó información falsa” (Carbonell O’Brien, 2010, pág. 125).

Por su parte, el artículo 2 inciso 2 de la Constitución Política del Perú establece lo siguiente:

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

Como se ha mencionado con anterioridad, sobre el derecho a la Igualdad Eguiguren menciona que “El derecho a la igualdad presenta una doble dimensión: de un lado como principio rector del ordenamiento jurídico; y de otro lado, como un derecho constitucional subjetivo, individualmente exigible, que confiere a toda persona el derecho a ser tratado con igualdad ante la ley y de no ser objeto de forma alguna de discriminación” (1997, pág. 63)

En ese sentido, se puede apreciar que el derecho de los consumidores tiene un rango constitucional, es decir amparado en su totalidad por la constitución. Sobre el particular, Indecopi señaló en una anterior resolución lo siguiente:

*“El artículo 65° de la Constitución Política del Perú establece que, en el marco de una economía social de mercado, es deber del Estado defender el interés de los consumidores y usuarios, debiendo garantizar el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado, así como su salud y seguridad. En cumplimiento de dicho mandato constitucional, el Código no sólo establece las normas de protección de los*

*consumidores, sino que también define la competencia del Indecopi como órgano del Estado a cargo de la protección de sus derechos”.*

**Sala Especializada en Protección al Consumidor. Resolución 110-2015/SPC-INDECOPI. Expediente 359-2013/PS1. Lima, 19 de enero de 2015.**

### **Obligación de los proveedores**

Ahora bien, se debe mencionar que el proveedor ha tenido la obligación de ofrecer un buen servicio, ya que el denunciante había recibido como regalo una entrada a un concierto en el lugar más cercano posible, no obstante, la actuación de la denunciada no fue la más adecuada conociendo la condición de discapacidad. En consecuencia, de la premisa anterior se puede derivar que existe una relación de consumo entre las partes, indistintamente si el señor no Hugo Talledo no fue quien adquirió el boleto, siendo este el destinatario final del servicio.

Del mismo modo, no es posible que la denunciada haya trasladado al señor Hugo Talledo a un lugar donde no contaba con los beneficios que había esperado, si bien es cierto que la denunciada mencionó que es un espacio seguro y cómodo dentro de la zona de discapacitados, el referido espacio lo alejó de sus familiares y la visión del estrado, por lo que no pudo disfrutar de los beneficios que la zona Diamante y lo que ofrecía, teniendo en cuenta que había adquirido la entrada más costosa del concierto. Asimismo, tampoco se puede asumir que el proveedor desconocía la condición de discapacidad, ya que debió contemplar este tipo de situaciones en caso sucediesen por considerarse una problemática frecuente y no remota.

### **Prohibición de discriminación de consumidores**

*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.*

Tal como lo hemos podido señalar en el párrafo precedente, el artículo 38 del Código establece expresamente la prohibición de discriminar a los consumidores por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole; indicando que se encuentra prohibida la exclusión de personas sin que medien causas de seguridad del establecimiento, tranquilidad de sus clientes u otros motivos similares. Asimismo, se precisa que el trato diferenciado debe obedecer a causas objetivas y razonables.

Así también, se debe considerar que, si la empresa proveedora hubiera informado con anterioridad en los afiches del concierto o medios de difusión (internet, televisión, redes sociales, entre otros) que existía un espacio exclusivo para personas con discapacidad, el señor Hugo Talledo o sus familiares hubiesen optado por adquirir el boleto o no, del mismo modo podrían haber pedido un reembolso del boleto Diamante en caso de haberlo adquirido sin conocimiento, ya que esta entrada tenía un costo elevado por ser una zona exclusiva y de ubicación privilegiada; que cabe señalar la otra zona de discapacitados no era poseedora, debido que se encontraba a un lado del escenario y no al frente del artista, no pudiendo disfrutar como él hubiese querido, en donde radica que no existió un perfeccionamiento en el servicio ofrecido por la denunciada.

De igual manera, si le hubiesen informado al denunciante que sería trasladado a otro lugar que no fuera su asiento inicial, este podría haber tomado las medidas que considere pertinentes; en consecuencia, al no tener mayor información sobre la zona exclusiva para personas discapacitadas, el denunciante no pudo prever lo que iba a suceder al momento del concierto y de lo infortunada que sería su asistencia.

Es necesario precisar, que si le hubieran informado apropiada y oportunamente que existía un lugar diferente para las personas con discapacidad, hubiese disminuido considerablemente la asimetría en la información, que en el presente caso y de la revisión de lo anexado por las partes se ha podido acreditar que no hubo una información clara sobre los espacios, ya que si el señor Talledo hubiese sabido las condiciones del concierto no hubiera existido este tipo de controversias. Siendo ello así, se tiene lo siguiente:

*“La información genera certidumbre y facilita el comportamiento del consumidor permitiéndole conocer sus derechos y obligaciones; y, prever posibles contingencias y planear determinadas conductas. Sin embargo, ello no significa que los proveedores estén obligados a brindar todo tipo de información a los consumidores bajo el derecho a la información señalado, en tanto ninguna ley ampara el abuso de derecho dado que existen supuestos en los que la información se encuentra en posesión del propio consumidor o este se encuentra en mejor posición de poseerla, por ejemplo, a través de documentos entregados por el proveedor al momento de entablar la relación de consumo; o, cuando la información requerida es ajena al producto adquirido o a los servicios ofrecidos o contratados, tal como, información propia de la organización de la empresa; situaciones en las que el proveedor podría eximirse de su obligación de brindar la información solicitada, sin que ello implique su exoneración de brindar una respuesta formal”.*

**Sala Especializada en Protección al Consumidor. Resolución 0338-2015/SPC-INDECOPI. Expediente 25-2014/CPC-INDECOPI-AQP. Lima, 02 de febrero de 2015.**

Por último, y bajo la lógica de lo mencionado en el párrafo anterior, es importante señalar que todos los proveedores se encuentran con la obligación de informar sobre los productos y/o servicios que se ofrecen en el mercado, y proyectarlos a los consumidores finales. Sobre ello se menciona lo siguiente:

“La obligación del proveedor de informar al consumidor no se limita a brindarle información adecuada al momento de la adquisición del bien o de la contratación del servicio, sino que se extiende al período de ejecución del contrato. En este sentido, ya sea que el consumidor requiera la información para hacer un uso adecuado del servicio, para decidir no continuar con la relación y escoger otro proveedor, determinar la procedencia de los pagos que se le puedan requerir, o para formular su defensa el proveedor se encuentra en la obligación de atender los requerimientos de información que el cliente le formule”.

**Sala de Defensa de la Competencia N°2. Resolución 2122-2010/SC2-INDECOPI. Expediente 070-2009/CPC-INDECOPI-ICA. Lima, 20 de Setiembre de 2010.**

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

#### **Sobre la resolución de primera instancia.**

En este caso en particular, podemos ver que mediante resolución N.º 284-2018/CC2 de fecha 09 de febrero de 2018, la Comisión de Protección al Consumidor N.º 2 del Indecopi resolvió lo siguiente:

Declarar INFUNDADA la denuncia presentada por el señor Hugo Talledo Miranda, en contra de FEG Entretenimientos del Perú S.A.C. por presunta infracción del artículo 1 numeral 1.1. literal d), 18, 19 y 38 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado no habría presentado el número de asiento que le correspondía al denunciante

según su boleto adquirido, en tanto existía una zona especial para las personas con discapacidad, la cual se encontraba alejada del asiento y ubicación elegida.

FUNDADA la denuncia por infracción del artículo 41 numeral 41.2 literal b) del mencionado Código, en tanto el proveedor denunciado puso a disposición del denunciante un baño portátil para personas con discapacidad, el cual presentaba una grada en su ingreso, lo cual le impidió hacer uso de los mismos, asimismo, por no efectuar la señalización de las zonas de acceso de vehículos para personas con discapacidad y no implementó una zona de estacionamientos preferentes para los vehículos de personas con discapacidad.

Asimismo, ordenó a la denunciada, en calidad de medida correctiva, cumpla con capacitar a su personal acerca del trato y atención preferente con que se debe atender a sus consumidores, así como implementar los mecanismos necesarios a fin de evitar en un futuro repetir las acciones infractoras de derechos verificadas en el procedimiento.

Sobre este caso en particular, debo mencionar que no me encuentro conforme con lo que Indecopi resolvió en primera instancia, pues la comisión no consideró hechos que tenían relevancia a la hora de resolver el caso, puesto que el denunciado efectivamente cambió al denunciante a un espacio “adecuado” para las personas con discapacidad, a sabiendas que dicho lugar se encontraba alejado de sus seres queridos.

Asimismo, no tomaron en cuenta que el denunciante había adquirido una entrada por un elevado costo al tratarse de la zona más cercana a la artista en el concierto, y peor aún, es que el denunciante no logró cubrir las expectativas que tenía del evento.

Si bien es cierto que el espacio proporcionado por la denunciada para discapacitados era más adecuado y un poco más seguro para las personas con discapacidad como el señor Talledo, este no pudo pasar un grato momento, muy por el contrario, quedó insatisfecho con lo ocurrido aquel día ya que no cumplió con sus expectativas.

**Sobre la resolución de segunda instancia.**

Sobre el caso en particular, mediante resolución N° 3028-2018/SPC-INDECOPI emitido con fecha 07 de noviembre de 2018, la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Indecopi resolvió lo siguiente:

REVOCAR la resolución venida en grado en el extremo que declaró infundada la denuncia contra FEG Entretenimientos del Perú S.A.C. por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código respecto al hecho que la denunciada no habría respetado el número de asiento que le correspondía al denunciante según su boleto adquirido, al haber existido una zona especial para personas con discapacidad, la cual se encontraba alejada del asiento y ubicación elegida; y, en consecuencia, se declara fundada la misma. Ello, en tanto si bien quedó acreditado que según la norma sectorial correspondía habilitar una zona para personas con discapacidad, no se acreditó que el referido lugar en que se reubicó al denunciante se haya ubicado en el sector “Diamante”.

CONFIRMAR la Resolución N°284-2018/CC2, en el extremo que declaró infundada la denuncia presentada por el señor Hugo Talledo Miranda contra FEG Entretenimientos del Perú S.A.C., referida a que no habría respetado el número de asiento que le correspondía al denunciante según su boleto adquirido, en tanto existía una zona especial para las personas con discapacidad, la cual se encontraba alejada del asiento y ubicación elegida como una presunta infracción de los artículos 1° numeral 1.1. literal d), y 38° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Sobre esta resolución emitida en segunda instancia, es necesario mencionar que la Sala se pronunció sólo respecto a los extremos impugnados por el denunciante en su recurso de apelación. El señor Hugo Talledo solo se avocó al extremo donde declaraban infundada su pretensión, respecto al hecho de que la denunciada no habría respetado el número de asiento que le correspondía; mientras que FEG Entretenimientos del Perú no presentó ningún medio

impugnatorio.

Como generalmente se tiene previsto, la interposición de la apelación lo puede solicitar aquella parte que se encuentre afectada por la resolución resuelta en primera instancia, era de entenderse que la FEG entretenimientos del Perú interpondría el recurso de apelación, sin embargo, ello no ocurrió, no apeló en su oportunidad la Resolución N°284-2018/CC2, en los extremos que se declaró fundada la denuncia en su contra, le impuso medidas correctivas, sanciones impuestas, y lo condena al pago de las costas y costos del procedimiento e inscripción en el registro de infracciones y sanciones, por lo que se entiende que dichos extremos quedaron consentidos.

En la actualidad existen normas legales que regulan los medios para brindar accesibilidad para las personas con discapacidad en los espectáculos públicos que los proveedores deben respetar, sean estos espectáculos públicos o privados, siempre deben tener una cuota exclusiva para que las personas que posean alguna discapacidad, del mismo modo estas normas legales tienen por finalidad la implementación de medidas que permita que las personas con discapacidad puedan tener un acceso en igualdad de condiciones con las demás al entorno físico y a otros servicios e instalaciones abiertos al público; ello, a fin de que puedan vivir en forma independiente y participar plenamente en todos los aspectos de la vida, tal como lo señala la propia norma.

Lo que me pareció importante sobre la resolución emitida en segunda instancia fue que invocaron el artículo 17° del Reglamento de la Ley de Personas con Discapacidad, el cual establece que los propietarios, administradores, promotores u organizadores de espectáculos públicos tienen la obligación de habilitar y acondicionar lugares accesibles para las personas con discapacidad y su acompañante.

También resalto lo señalado por la Sala, en el extremo que realizó una interpretación literal de dicho dispositivo legal, toda vez que señalaba que el



acondicionamiento y la adecuación del espacio exclusivo para las personas con discapacidad, debía estar ubicada ser dentro del sector ofrecido, es decir en el presente caso la denunciada no prestó la debida consideración lo señalado en el reglamento.

Por último, estoy conforme con la Sala que realizó una interpretación clara respecto al trato diferenciado, toda vez que el señor Hugo Talledo no pudo acreditar que existió una discriminación por parte de FEG Entretenimientos del Perú. Pese a que las medidas que tomó la denunciada; la cual fue separar a las personas discapacitadas en un extremo del concierto, pareciese que contiene un tenor de discriminación, este no pudo ser comprobado por el denunciante con prueba nueva o debidamente documentada, en consecuencia, La Sala no pudo verificar que existiese un hecho discriminatorio.

Por otro lado, el colegiado confirmó la resolución emitida por la Comisión, en el extremo que declaró infundada la denuncia por presunta infracción a los artículos 1.1 literal d) y 38° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, ya que señaló que no hubo un trato diferenciado injustificado, e hizo una interpretación del accionar de la empresa denunciada señalando que esta trató de que el denunciante goce de un buen concierto, llevándolo a un lugar más seguro, sin embargo, no fue eso lo que el denunciante esperaba del servicio ofrecido por el proveedor. FEG Entretenimientos del Perú quiso que el denunciante tenga un buen concierto, sin embargo, su actuar difiere con lo señalado en sus descargos. Sin perjuicio de ello, no se pudo confirmar el hecho denunciado con prueba documentada que acredite la discriminación.

## **CONCLUSIONES**

Habiendo analizado el total del expediente, en conclusión, se pueden mencionar los siguientes puntos:

- Existió vulneración al Código de Protección y Defensa del Consumidor, especialmente a los artículos 18º y 19º, pues la empresa denunciada no respetó el número de asiento que le correspondía al denunciante.
- No existió una vulneración al Código de Protección y Defensa del Consumidor, especialmente a los artículos 1º numeral 1.1 literal d), y 38º de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, puesto que no se pudo comprobar que hubo un hecho de Discriminación y/o Trato Diferenciado no Justificado; que tanto como para la Comisión y la Sala de Protección al Consumidor no fue probado por ninguna de las partes, asimismo señala que la intención de la empresa proveedora fue ayudar de alguna forma al denunciante ubicándolo (a criterio del proveedor) en un lugar más accesible, sin embargo este último cometió un error al trasladarlo a una zona alejada del escenario, cuando según la normativa vigente a la fecha de los hechos acontecidos, señalaba que debía haberse instalado un espacio especial para personas con discapacidad dentro del mismo sector ofrecido al público.
- La entidad administradora, en este caso Indecopi, ha cumplido con todos los procedimientos establecidos en la ley, respetando los principios fundamentales del derecho administrativo, así como respetar los plazos.

## **BIBLIOGRAFIA**

### **Doctrina**

- **Ariano Deho, E.** (2009). Sobre los poderes del juez de apelación. *Revista de la Maestría en Derecho Procesal*, N.º 3 (1).
- **Carbonell O'Brien, E.** (2010). *Análisis al Código de Protección y Defensa del Consumidor*. Lima, Perú: Jurista Editores E.I.R.L.
- **Durand Carrion, J.** (2006). *Derecho del Consumidor: Análisis de su autonomía y nuevas perspectivas de desarrollo*. Cultural Cuzco S.A.C.
- **Eguiguren Praeli, F. J.** (1997). Principio de Igualdad y Derecho a la No Discriminación. *IUS ET VERITAS*(N.º 15).
- **Málaga Cruz, J. F.** (2013). El deber de Idoneidad y el Derecho a la Información de los Consumidores y Usuarios. *Revista de la Facultad de Derecho de La Universidad San Agustín*, 234.
- **Maraví Contreras, A.** (2013). BREVES APUNTES SOBRE EL SISTEMA DE PROTECCIÓN. (L. Vodanovic, Ed.) *EDM " Revista de Actualidad Mercantil"*, N.º 2, 36.

### **Jurisprudencia**

- Sala Especializada en Protección al Consumidor. Resolución 11EN0-2015/SPC-INDECOPI. Expediente 359-2013/PS1. Lima, 19 de enero de 2015.
- Sala Especializada en Protección al Consumidor. Resolución 376-2014/SPC-INDECOPI. Expediente 2769-2012/CPC. Lima, 03 de febrero de 2014.
- Sala Especializada en Protección al Consumidor. Resolución 0338-2015/SPC-INDECOPI. Expediente 25-2014/CPC-INDECOPI-AQP. Lima, 02 de febrero de 2015.
- Sala de Defensa de la Competencia N°2. Resolución 2122-2010/SC2-INDECOPI. Expediente 070-2009/CPC-INDECOPI-ICA. Lima, 20 de Setiembre de 2010.

**ANEXOS**

018312



Folio: 22 Copias 1  
23

2017 FEB 7 7 AM 11 53  
UNIDAD DE...  
0000001

CC

Ref. Presenta denuncia contra la empresa "Entretenimiento del Perú S.A.C." por discriminación y falta de idoneidad en el servicio (artículos 18 y 38.1 del Código de Protección al Consumidor)

**A la Comisión de Protección al Consumidor del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y Protección de la Propiedad Intelectual**

Hugo Talledo Miranda identificado con DNI N°09751646 en adelante, "el DENUNCIANTE", con domicilio en *Calle Las Caobas 230 (departamento 202) El Remanso-La Molina.*, representado por la Clínica Jurídica de Acciones de Interés Público en Discapacidad y Derechos Humanos de la Facultad de Derecho de la Pontificia Universidad Católica del Perú, desean presentar denuncia contra la empresa "Entretenimiento del Perú S.A.C." (en adelante "la DENUNCIADA") por infracciones a la Ley N° 29571 – Código de Protección y Defensa del Consumidor, según los siguientes argumentos:

RECIBIDO  
COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
08 FEB. 2017  
Por .....

**I. FUNDAMENTOS DE HECHO**

1. El DENUNCIANTE, que es una persona con una discapacidad física y que se traslada permanentemente en una silla de ruedas eléctrica, recibió como regalo de parte de sus hijas una entrada para la zona "Diamante" para el concierto de Laura Pausini, a realizarse el 31 de agosto del 2016 en la explanada sur del Estadio Monumental y que estaba bajo la organización de la DENUNCIADA (ANEXO 1). Como puede verse en la lista de precios publicada por la web *conciertosperu.com.pe*, la entrada "Diamante" era la más cara del concierto (ANEXO 2). El lugar asignado al DENUNCIANTE fue el asiento 75 en la fila 8.
2. El día del concierto, el DENUNCIANTE, en compañía de su hija, llegó al Estadio Monumental con una hora y media de anticipación con la finalidad de acceder rápido a la zona que marcaba su entrada. Sin embargo, el lugar donde se realizaba el evento no tenía señalizada la zona por la que debían entrar los vehículos de las personas con discapacidad, ni estacionamiento preferente, pues el cordón policial, ubicado en un radio de 8 cuadras alrededor del Estadio Monumental, impedía el ingreso de vehículos. Esto generó que el DENUNCIANTE tuviera que recorrer en su silla de ruedas dicho trayecto hasta la explanada del estadio. Frente a esto, el DENUNCIANTE tuvo que solicitar a uno de los miembros del personal que se le autorice acercarse con su vehículo al Estadio.

El Archivo Central del INDECOPI  
CERTIFICA: que el presente documento es el expediente original  
JUAN JOSE PRINCIPE OJESTRA  
Certificación de Copias  
Ejecutivo 2  
Archivo Central, INDECOPI

3. Tras ingresar, el DENUNCIANTE buscó acceder a la zona "Diamante", conforme a lo señalado en su entrada. Dicha zona estaba acondicionada con sillas de plástico movibles para los espectadores. Si bien en un primer momento un acomodador buscó la manera de ubicar al DENUNCIANTE en el sitio que le correspondía, un superior de éste le indicó que las personas con discapacidad tenían un sitio especial designado, y que lo trasladase allá. Como puede verse en las imágenes adjuntas a la presente denuncia (ANEXO 3), el lugar donde se ubicó al DENUNCIANTE se encontraba bastante más lejos de la fila 8, que era la que le correspondía de acuerdo a su entrada. Es decir, la DENUNCIADA no se respetó la zona que marcaba su entrada, sino que se le obligó a ir a otra zona que tenía una vista más alejada al escenario como también alejada de los demás acompañantes del DENUNCIANTE.
4. Finalmente, durante el desarrollo del concierto el DENUNCIANTE quiso hacer uso de los servicios higiénicos. Si bien al llegar a la zona de los servicios constató que se había habilitado adecuadamente un baño para personas con silla de ruedas; en la puerta de acceso al mismo se encontraba una grada que le impedía poder entrar (ANEXO 4). Ante la frustración que esto le generó, buscó la manera de reclamarle a algún encargado dicho inconveniente, y al no encontrarlo se resignó a no poder usar los servicios higiénicos durante el concierto.

## II. FUNDAMENTOS DE DERECHO

5. De acuerdo a los hechos expuestos, se constata que se ha configurado un acto de discriminación por parte de la empresa Entretenimiento del Perú S.A.C hacia el Sr. Hugo Talledo en razón a su situación de discapacidad (dado que es una persona con discapacidad física y usuaria de silla de ruedas). La DENUNCIADA no estableció las reservas correspondientes en la zona de estacionamiento del evento para personas con discapacidad, lo que conllevando que el DENUNCIANTE tenga diversas complicaciones durante su traslado al lugar del evento. Asimismo la DENUNCIADA no permitió que el DENUNCIANTE se ubique en la zona consignada por su entrada, sin que existieran razones para ello. Dado que las sillas de la zona "Diamante" eran móviles (sillas de plástico), la DENUNCIADA simplemente retiró la silla 75 de la fila 8 para permitir que el DENUNCIANTE se ubique en dicho lugar. Sin embargo, esto no ocurrió. Asimismo, la DENUNCIADA ha incumplido con el dise-

ño y estructura de sus servicios higiénicos, ya que la grada en la entrada de los servicios funcionó como obstáculo para la entrada de una persona en silla de ruedas.

6. Los actos descritos se traducen en un acto de discriminación por falta de condiciones de accesibilidad en la zona "Diamante" y en los servicios higiénicos, vulnerándose el artículo 38.1 del Código de Protección y Defensa del Consumidor (CPDC), lo que también implica una falta de idoneidad del servicio brindado de acuerdo con el artículo 18 del mismo diigo. Asimismo, el no establecer estacionamientos para personas con discapacidad, ni haber brindado una atención preferente al DENUCIANTE constituye una falta de idoneidad en el servicio. los servicios higiénicos.
7. Para sustentar ello, dividiremos la presente denuncia en las siguientes partes: En primer lugar, se mostrará brevemente el marco de protección a favor de las personas con discapacidad; en segundo lugar, se mostrará cómo en el presente caso el incumplimiento de asegurar medidas de accesibilidad configura un acto de discriminación y falta de idoneidad; en tercer lugar, se mostrará que también se configura una falta en el deber de idoneidad al no de otorgar un trato preferente; y finalmente, se probará la falta en la idoneidad del servicio al no brindar el servicio de estacionamientos reservados a personas con discapacidad.

## I. MARCO DE PROTECCIÓN SOBRE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN LA RELACIÓN DE CONSUMO

### 1.1 La Convención Sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad

8. La discapacidad ha sido abordada de diferentes formas a lo largo de la historia. No obstante, a la fecha, es el modelo social de la discapacidad el que debe regir los parámetros de organismos competentes, promoviendo el reconocimiento de la persona con discapacidad como un sujeto pleno de derechos. Este modelo ha sido recogido en la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (en adelante "CDPCD")<sup>1</sup>, obligando a los Estados parte a abordar la temática de la discapacidad desde las líneas axiológicas que lo caracterizan. Esta convención entró en vigor el 3 de mayo de 2008 y fue ratificada por el Estado peruano en el misma fecha.

<sup>1</sup> NACIONES UNIDAS. *Convención de los Derechos de las Personas con Discapacidad*. Aprobada el 13 de diciembre de 2006 en Nueva York.

9. En ese sentido, de conformidad con el artículo 55° de la Constitución Política del Perú, las disposiciones, derechos y obligaciones que contempla la CDPCD forman parte de nuestro ordenamiento jurídico y deben ser aplicados a los casos que involucren a personas con discapacidad. Asimismo, siguiendo lo señalado por la Cuarta Disposición Final y Transitoria de la Constitución Política del Perú y lo establecido por la jurisprudencia del Tribunal Constitucional<sup>2</sup>, en tanto la CDPCD constituye un tratado con obligaciones sobre derechos humanos, dicho instrumento posee rango constitucional en nuestro ordenamiento.
10. Así, en base a este marco normativo cabe destacar que, a diferencia de la visión médica de la discapacidad<sup>3</sup>, el modelo social contemplado en la CDPCD plantea que esta no surge exclusivamente por los factores individuales (es decir, la configuración física o mental inherente a una persona) sino que es el resultado de la interacción entre las deficiencias que alguien pudiera tener con los factores sociales (el entorno físico y social donde se expresa esta discapacidad y las actitudes de los demás respecto de los alcances en la participación de estas personas). Desde esta perspectiva se puede entender que no es la persona la que tiene una discapacidad, sino que es el entorno el que "discapacita" a la persona para la realización de una serie de actividades. Por ejemplo, una persona con discapacidad visual podría tener problemas para intentar leer un libro común puesto que no puede ver adecuadamente las letras impresas, pero con la tecnología adecuada puede ser capaz de procesar el texto y convertirlo a audio, con lo que lograría leer el libro sin ver.
11. La presencia de barreras afecta la calidad de vida de las personas con discapacidad, puesto que no les permiten realizar actividades que serían comunes o fáciles para cualquier otra persona. Cuando una persona con discapacidad no recibe un trato o servicio en igualdad de condiciones que los demás está siendo víctima de un acto discriminatorio. En nuestro país, el 72% de las personas con discapacidad declara haber sido víctima de discriminación en más de una ocasión<sup>4</sup> y esto también empeora la situación de desigualdad en la que esta persona se encuentra. Por ello, de acuerdo con la CDPCD, los Estados deben adoptar todas las medidas legislativas, administrativas y de otra índole que sean pertinentes, para hacer efectivos los derechos de las personas con discapacidad, así como para

<sup>2</sup>EXP. N. ° 047-2004-AI/TC. Sentencia del Tribunal Constitucional del Perú del 24 de abril de 2006

<sup>3</sup> BARNES, Colin. "Un chiste malo: ¿rehabilitar a las personas con discapacidad en una sociedad que discapacita?" En: BROGNA, Patricia (comp.). *Visiones y revisiones de la discapacidad*. México D.F.: FCE, 2009. p.104.

<sup>4</sup> Comisión de estudios de discapacidad del Congreso de la República del Perú. "Voces de "LOS OTROS". Consulta Nacional sobre Discapacidad". Lima, 2003. Página 73. Disponible en <http://www.congreso.gob.pe/comisiones/2002/discapacidad/areas-estudio/Estudio-Consulta-Nacional.pdf>



modificar o derogar leyes, reglamentos, costumbres y prácticas existentes que constituyan una violación de sus derechos. En el mismo sentido, en el ámbito regional americano, la Convención Interamericana para la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra las Personas con Discapacidad (en adelante, la CIDPCD),<sup>5</sup> dispone que los Estados deben adoptar las medidas de carácter legislativo, social, educativo, laboral o de cualquier otra índole, necesarias para eliminar la discriminación contra las personas con discapacidad y propiciar su plena integración en la sociedad (Artículo III).

### 1.2 La Ley N° 29973 - Ley General de la Persona con Discapacidad y su Reglamento

12. Con la finalidad de cumplir adecuada las obligaciones contraídas en virtud de la CDPCP, el Estado peruano promulgó la Ley 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad<sup>6</sup> (LGPCD), y su reglamento. La LGPCD, establece un "marco legal para la promoción, protección y realización en condiciones de igualdad, de los derechos de la persona con discapacidad, promoviendo su desarrollo e inclusión plena y efectiva en la vida política, económica, social, cultural y tecnológica".<sup>7</sup> Para cumplir con los propósitos enunciados, reconoce una serie de derechos, principios y medidas en torno a las personas con discapacidad que deben ser respetadas a nivel nacional.
13. La LGPCD reconoce que las personas con discapacidad gozan de los mismos derechos que los demás integrantes de la población. En ese sentido, el artículo 3 el Estado tiene la obligación de "garantiza[r] un entorno propicio, accesible y equitativo" que permita el disfrute y ejercicio de los derechos sin ningún tipo de discriminación.<sup>8</sup> Asimismo, en virtud del artículo 4, se establecen como principios rectores de las políticas del Estado: el respeto de la dignidad inherente, la autonomía individual, la no discriminación, la accesibilidad, entre otros.
14. Ahora bien, de acuerdo con el principio de accesibilidad, el artículo 15 de la LGPCD establece la obligación del Estado de adecuar progresivamente el diseño urbano de las ciudades, adaptándolas y dotándolas de los elementos técnicos modernos para el uso y fácil

<sup>5</sup> En vigor desde el 14 de setiembre de 1991. El Perú es parte de dicho tratado desde el 30 de agosto del 2001.

<sup>6</sup> Publicada el 24 de diciembre de 2012.

<sup>7</sup> Artículo 1 de la LGPCD.

<sup>8</sup> Artículo 3 de la LGPCD.

desplazamiento de las personas con discapacidad. Asimismo, la ley señala que las personas con discapacidad tienen derecho a acceder en igualdad de condiciones a los medios de transporte de a manera más autónoma y segura posible<sup>9</sup>.

### 1.3 La Ley N° 29571 - Código de Protección y Defensa del Consumidor

15. El CPDC, aprobado el 1 de setiembre de 2010, es el conjunto de normas orientado a tutelar los derechos de los consumidores en el marco de una relación de consumo.<sup>10</sup> En ese sentido, busca que los consumidores "accedan a productos y servicios idóneos y que gocen de los derechos y los mecanismos efectivos para su protección, reduciendo la asimetría informativa, corrigiendo, previniendo o eliminando las conductas y prácticas que afecten sus legítimos intereses".<sup>11</sup>
16. El CPDC mencionado reconoce en su artículo 1 un catálogo de derechos a los consumidores. Para el caso concreto interesa destacar el derecho a acceder a información oportuna, suficiente, veraz y fácilmente accesible, relevante para tomar una decisión de consumo,<sup>12</sup> así como el derecho a un trato justo y equitativo en toda transacción comercial y a no ser discriminados por motivo de origen, raza, sexo o de cualquier otra índole.<sup>13</sup> Dicho artículo menciona que todo trato diferenciado debe responder a causas objetivas y razonables<sup>14</sup>.
17. Asimismo, el CPDC señala EN SU ARTÍCULO 38 que los consumidores tienen derecho a un trato justo y equitativo en toda transacción comercial y a no ser discriminados por motivos de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole, entre las que se encuentra la discapacidad. Estas precisiones permiten entender la prohibición de discriminación a cualquier persona con discapacidad debido a dicha condición.
18. Adicionalmente, una de las características imprescindibles de los productos y servicios brindados u ofrecidos en una relación de consumo es la idoneidad de los mismos. Según el artículo 18 del CPDC, la idoneidad es "la correspondencia entre lo que un consumidor

<sup>9</sup> Artículo 15 de la LGPCD.

<sup>10</sup> Artículo I del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

<sup>11</sup> Artículo II del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

<sup>12</sup> Regulado en el artículo 1.1.b del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

<sup>13</sup> Regulado en el artículo 1.1.d del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

<sup>14</sup> Artículo 1.1, inciso "d" del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida (...).<sup>15</sup> El principio de idoneidad en la relación de consumo se encuentra vinculado con la necesidad de satisfacer las expectativas del consumidor respecto de la prestación del servicio. Es importante además tener en cuenta que uno de los fines transversales en la normativa destinada a la protección del consumidor es eliminar aquellas conductas en el mercado que generen una eventual afectación a los consumidores pertenecientes a grupos vulnerables, como a las personas con discapacidad.<sup>16</sup>

19. Nuestro ordenamiento jurídico ha establecido que el análisis de la idoneidad del servicio versará sobre el cumplimiento de las diversas condiciones que el proveedor se encuentre obligado a cumplir por mandato legal y/o que hayan sido ofrecidas explícitamente o implícitamente, atendiendo las particularidades de cada relación de consumo. En referencia a ello, el artículo 20° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), señala lo siguiente:

*\*Artículo 20°.- Garantías*

*Para determinar la idoneidad de un producto o servicio, debe compararse el mismo con las garantías que el proveedor está brindando y a las que está obligado.*

*Las garantías son las características, condiciones o términos con los que cuenta el producto o servicio.*

*Las garantías pueden ser legales, explícitas o implícitas:*

*a. Una garantía es legal cuando por mandato de la ley o de las regulaciones vigentes no se permite la comercialización de un producto o la prestación de un servicio sin cumplir con la referida garantía. No se puede pactar en contrario respecto de una garantía legal y la misma se entiende incluida en los contratos de consumo, así no se señale expresamente. Una garantía legal no puede ser desplazada por una garantía explícita ni por una implícita.*

*b. Una garantía es explícita cuando se deriva de los términos y condiciones expresamente ofrecidos por el proveedor al consumidor en el contrato, en el etiquetado del producto, en la publicidad, en el comprobante de pago o cualquier otro medio por el que se pruebe específicamente lo ofrecido al consumidor. Una garantía explícita no puede ser desplazada por una garantía implícita.*

*c. Una garantía es implícita cuando, ante el silencio del proveedor o del contrato, se entiende que el producto o servicio cumplen con los fines y usos previsibles para los que han sido adquiridos por el consumidor considerando, entre otros aspectos, los usos y costumbres del mercado.*

*(Subrayado nuestro)*

<sup>15</sup> Artículo 18 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

<sup>16</sup> Artículo VI. (4) del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

20. De esta manera, en caso un consumidor demande la existencia de una prestación no idónea, deberá verificarse si el proveedor observó y cumplió las garantías legales, explícitas o implícitas en torno al producto o servicio adquirido.

II. LA DENUNCIADA NO GARANTIZÓ UN AMBIENTE ACCESIBLE A FAVOR DEL DENUNCIANTE Y COMETIÓ UN ACTO DE DISCRIMINACIÓN CONTRA EL DENUNCIANTE

21. La accesibilidad forma parte de los principios generales de la CDPCD<sup>17</sup> y la LGPCD.<sup>18</sup> La CDPCD en su artículo 9 señala que:

*A fin de que las personas con discapacidad puedan vivir en forma independiente y participar plenamente en todos los aspectos de la vida, los Estados Partes adoptarán medidas pertinentes para asegurar el acceso de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones con las demás, al entorno físico, el transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones, y a otros servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público, tanto en zonas urbanas como rurales. Estas medidas, que incluirán la identificación y eliminación de obstáculos y barreras de acceso, se aplicarán, entre otras cosas, a: a) Los edificios, las vías públicas, el transporte y otras instalaciones exteriores e interiores como escuelas, viviendas, instalaciones médicas y lugares de trabajo; b) Los servicios de información, comunicación.*

22. De igual manera, el artículo 15 de la LGPCD establece que:

*La persona con discapacidad tiene derecho a acceder, en igualdad de condiciones que las demás, al entorno físico, los medios de transporte, los servicios, la información y las comunicaciones, de la manera más autónoma y segura posible. El Estado, a través de los distintos niveles de gobierno, establece las condiciones necesarias para garantizar este derecho sobre la base del principio de diseño universal. Asimismo tiene derecho a gozar de ambientes sin ruidos y de entornos adecuados.*

23. De esta manera, por accesibilidad se entiende<sup>19</sup> la modificación del entorno, transporte, y sistemas de comunicación e información para que, de forma general, se permita el ejercicio de derechos al colectivo de personas con discapacidad. Es decir, la accesibilidad se

<sup>17</sup> CDPCD, artículo 3

<sup>18</sup> LGPCD, artículo 3

<sup>19</sup> Instituto de Democracia y Derechos Humanos, Nueve conceptos claves para entender la Convención sobre los Derechos de las personas con discapacidad, Editoras Elizabeth Salmon y Renata Bregaglio, 2014 Lima PUCP, pg. 92.

convierte en una precondition<sup>20</sup> para que las personas con discapacidad tengan una vida independiente y puedan participar plenamente y en igualdad de condiciones en la sociedad.

24. Es importante señalar que la accesibilidad es de carácter general. No está pensada para una persona en particular, sino para el conjunto de personas con discapacidad. Además las medidas de accesibilidad son vinculantes para el Estado e incluso para los privados, en la medida en que estos presten servicios públicos y de uso público. **Por ello, no asegurar un ambiente accesible constituye una forma de discriminación en perjuicio de las personas con discapacidad**, toda vez que el artículo 2 de la CDPD entiende por discriminación por motivos de discapacidad a "cualquier distinción, exclusión o restricción por motivos de discapacidad que tenga el propósito o el efecto de obstaculizar o dejar sin efecto el reconocimiento, goce o ejercicio, en igualdad de condiciones, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales en los ámbitos político, económico, social, cultural, civil o de otro tipo".

25. Cabe destacar que la discriminación por discapacidad también está proscrita en el inc. 8.2 del art. 8 de la LGPCD, señalando que es nulo todo acto discriminatorio por motivos de discapacidad que afecte los derechos de las personas. Al igual que la CDPD, se considera como tal toda distinción, exclusión o restricción por motivos de discapacidad que tenga el propósito o el efecto de obstaculizar o dejar sin efecto el reconocimiento, goce o ejercicio, en igualdad de condiciones, de uno o varios derechos, incluida la denegación de ajustes razonables.

26. Por lo tanto para que se produzca un acto discriminatorio por motivo de discapacidad se deben configurar tres elementos<sup>21</sup>:

- Un trato diferenciado injustificado
- Que el trato diferenciado basado en la discapacidad de la persona
- La intención de, o la efectiva anulación o menoscabo en el reconocimiento, ejerci-

<sup>20</sup> Comité Sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, General comment N° 2 (2014) Article 9: Accessibility. CRPD/C/GC/2, pár. 1. En 20 Instituto de Democracia y Derechos Humanos, Nueve conceptos claves para entender la Convención sobre los Derechos de las personas con discapacidad, Editoras Elizabeth Salmon y Renata Bregaglio, 2014 Lima PUCP.

<sup>21</sup> Defensoría del Pueblo, Discriminación, <http://www.defensoria.gob.pe/temas.php?des=10>. Consultado 03-11-2016

cio y/o goce de un derecho

27. Considerando las disposiciones anteriores, en el presente caso nos encontramos ante un caso de discriminación por discapacidad. En primer lugar, se ha dado al DENUNCIANTE un trato diferenciado (no pudo acceder a su asiento en la zona "Diamante" ni a los servicios higiénicos). En segundo lugar, dicho trato diferenciado se produce en razón de su discapacidad, pues si el DENUNCIANTE no fuera una personas usuaria de silla de ruedas, podría haberse ubicado en la zona "Diamante" sin problemas, y haber accedido a los servicios higiénicos. Es su condición de persona con discapacidad física lo que generó que no pudiera acceder a los servicios del concierto en igualdad de condiciones que otra persona que no se encuentra en situación de discapacidad y que hubiera adquirido la misma entrada que él. Finalmente, este trato diferenciado le genera un menoscabo en el reconocimiento de sus derechos como consumidor, pues no ha podido disfrutar del servicio contratado.
28. Asimismo, toda imposición de una barrera, u omisión de acciones para levantarla, constituye una limitación en el acceso y ejercicio de un derecho por parte de las personas con discapacidad, y deberá ser entendida como un acto de discriminación hacia dicho colectivo. Es así que se genera una primera barrera por parte del personal de la DENUNCIADA al impedir que el DENUNCIANTE logre ubicarse en la zona "Diamante" del evento. Luego de que con gran dificultad el DENUNCIANTE logra llegar a la zona que indicaba el ticket de su entrada.
29. A pesar que la zona Diamante contaba con sillas de plástico móviles y que con un mínimo de diligencia se pudo ubicar al DENUNCIANTE en dicha zona, la DENUNCIADA, de manera poco consciente de sus obligaciones, decidió no hacerlo. Es relevante en este punto señalar que las diferentes zonas que existen en un concierto tienen la finalidad de tener un mayor o menor grado de visibilidad del escenario. Es por ello que los precios de cada una de estas zonas varían hasta en un 100% o más de diferencia. Por lo tanto, no es lo mismo encontrarse en una zona de tribuna de pie donde la visión del escenario es mínima, que encontrarse en una zona de "Diamante" con sillas y mucho más cerca del escenario. En ese sentido, la actuación del personal de la DENUNCIADA, constituye en un tratado diferenciado injustificado, basado en la discapacidad del DENUNCIANTE (motivo prohibido), resultando menoscabado su derecho a un trato justo y equitativo, previsto en el artículo 1.1.d) del CPDC y afectándose la prohibición de discriminación prevista en el artículo 38 de

dicho Código, interpretado desde el derecho a la accesibilidad previsto en los artículos 15 de la LGPD y 9 de la CDPD.

30. Una segunda barrera se da por el deficiente diseño estructural de los servicios higiénicos. La grada construida en la entra de los servicios higiénicos se constituyó como un obstáculo para cualquiera que use una silla de ruedas, haciendo inaccesible el uso de los servicios higiénicos para dichas personas. Esta falta por parte de la DENUNCIADA vulnera directamente el inc. 17.2 del art. 17 de la Ley LGPD, referido a las condiciones de las edificaciones públicas y privadas, que señala: "Los propietarios, administradores, promotores u organizadores que realizan actividades y espectáculos públicos habilitan y acondicionan ingresos, áreas, ambientes y servicios higiénicos para el uso de la persona con discapacidad, así como la señalización correspondiente", y se traduce también en una vulneración del artículo 1.1.d) y 38 del CPDC interpretado desde el derecho a la accesibilidad previsto en los artículos 15 de la LGPD y 9 de la CDPD.
31. El incumplimiento del mandato de no discriminación, y el haber brindado un servicio inequitativo, genera su vez, una afectación en la idoneidad del servicio, previsto en el artículo 18 del CPDC, pues el DENUNCIANTE no recibió el servicio que esperaba (garantías legales), en particular, habiendo adquirido la entrada más cara del concierto, por lo cual esperaba ubicarse en una zona próxima al escenario.

### III. LA DENUNCIADA NO CUMPLIÓ CON OTORGAR UN TRATO PREFERENTE AL DENUNCIANTE, AFECTÁNDOSE EL DEBER DE IDONEIDAD

32. En el presente caso se ha incumplido, con las normas de trato preferente y de reserva de estacionamientos. De conformidad con la Ley N° 28683<sup>22</sup>, que modifica la Ley N° 27408 "*Ley que establece la atención preferente a las mujeres embarazadas, las niñas, niños, los adultos mayores, en lugares de atención al público*", los lugares de atención al público deberán brindarle un trato preferente a las mujeres embarazadas, las niñas, niños, las personas adultas mayores **y con discapacidad**, de tal forma que deberán ser atendidas y atendidos con un trato preferencial. Asimismo, señala que todos los servicios y establecimien-

<sup>22</sup> <http://www.mimp.gob.pe/adultomayor/archivos/Ley28683.pdf>

tos de uso público de carácter estatal o privado deberán implementar una serie de medidas para facilitar el uso y/o acceso adecuado para las mismas.

33. De los hechos relatados en el presente caso se desprende que hubo una clara falta al deber de trato preferente del DENUNCIANTE, toda vez que no se le brindó medidas equitativas y se le otorgó un trato común al resto de asistentes al evento, a pesar de su situación de discapacidad física. En primer lugar, la DENUNCIADA no dio un trato preferente al DENUNCIANTE, quien tuvo que consultar al personal acerca de un lugar para estacionar, o acerca de cómo ubicarse en su zona. Asimismo, el trato brindado al DENUNCIANTE EVIDENCIA QUE la DENUNCIADA no cumplió con la obligación establecida en el artículo 2 de la Ley N° 28683 que dispone el deber de capacitar al personal de atención al público. El personal no estuvo capacitado para brindar atención preferente para las personas con discapacidad. Se evidencia en los hechos que ningún integrante del personal prestó una ayuda especial y tampoco intento brindar soluciones. Por el contrario, se trató al DENUNCIANTE de forma indiferente y discriminatoria. Por estas razones, queda acreditado que en el presente caso tampoco se cumplió con otorgar un trato preferente a favor del DENUNCIANTE, y por ende no se cumplió con otorgar un servicio idóneo en los términos del artículo 18 del CPDC.

#### IV. LA DENUNCIADA NO CUMPLIÓ CON LA RESERVA DE ESTACIONAMIENTOS PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD, AFECTÁNDOSE EL DEBER DE IDONEIDAD

34. El artículo 19 de la LGPCD establece lo siguiente:

*Los estacionamientos públicos y privados, incluyendo las zonas de estacionamiento de los establecimientos públicos y privados, disponen la reserva de espacios para vehículos conducidos por personas con discapacidad o que las transporten. La Policía Nacional del Perú y las municipalidades supervisan y fiscalizan el cumplimiento de esta obligación y de las condiciones de accesibilidad de los estacionamientos, de conformidad con la Ley 28084, Ley que regula el parqueo especial para vehículos ocupados por personas con discapacidad.*

35. Asimismo, a Norma A.120<sup>23</sup>, de aplicación obligatoria para todas las edificaciones donde se presten servicios de atención al público, establece en el literal a) de su artículo 16 que se deben reservar espacios de estacionamiento para los vehículos que transportan o son

<sup>23</sup> Accesibilidad para Personas con Discapacidad y de las Personas Adultas Mayores



conducidos por personas con discapacidad, en proporción a la cantidad total de espacio dentro del predio. Asimismo, el literal b) de la misma norma, señala que los estacionamientos accesibles se ubicarán lo más cerca que sea posible de algún ingreso accesible a la edificación, de preferencia en el mismo nivel que este; debiendo acondicionarse una ruta accesible entre dichos espacios de ingreso.

36. En el presente caso, la DENUNCIADA no dispuso de las medidas respectivas para cumplir con estas reglas, a pesar de tener la obligación de brindar un servicio idóneo de conformidad con las obligaciones establecidas en nuestro marco jurídico, afectándose el artículo 18 del CPDC. Consta en los hechos que no se realizó una reserva de estacionamiento para personas con discapacidad, y como consecuencia de este incumplimiento el DENUNCIANTE tuvo que trasladarse de manera dificultosa desde la zona vehicular hacia la zona del evento.

#### IV. PETITORIO

##### Por tanto:

Solicitamos a la Comisión analizar las conductas infractoras presentes en los hechos del caso.

En ese sentido, solicitamos a la Comisión sirvase considerar los argumentos presentados y declare, en virtud del artículo 110<sup>24</sup> del Código de Protección al Consumidor:

- Fundada la denuncia por discriminación de conformidad con el artículo 1.1.d) y 38 del CDPC por no brindar medidas de accesibilidad tanto para la ubicación del DENUNCIANTE en la zona "Diamante", como para el ingreso a los servicios higiénicos, de conformidad con el artículo 38 del CDPC.
- Fundada la denuncia por falta de idoneidad, de conformidad con el artículo 1.1.f) y 18 del CDPC, por no brindar al DENUNCIANTE atención preferente.

##### <sup>24</sup> Artículo 110.- Sanciones administrativas

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

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

(...)

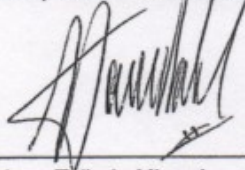
Las sanciones administrativas son impuestas sin perjuicio de las medidas correctivas que ordene el Indecopi y de la responsabilidad civil o penal que pueda corresponder.

- Fundada la denuncia por falta de idoneidad, de conformidad con el artículo 1.1.f) y 18 del CDPC, por no contar con estacionamientos reservados a personas con discapacidad que el DENUNCIANTE pudiera utilizar
- La imposición de la multa correspondiente.
- Asimismo, considerando también que la falta de accesibilidad es una constante en los espectáculos culturales, solicitamos a esta Comisión considere la posibilidad de iniciar una investigación de oficio para empresas organizadoras de conciertos.

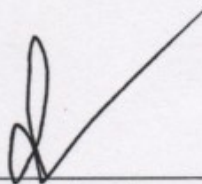
Adicionalmente, en virtud del artículo 114° del Código de Protección al Consumidor<sup>25</sup>, solicitamos la imposición de las siguientes medidas correctivas:

- Solicitamos que la DENUNCIADA capacite a todo su personal en materia de discapacidad para que interioricen la condición particular de todas las personas con discapacidad y no solo busquen evitar situaciones que ameriten infracciones como las ya previstas, sino que ante cualquier contingencia puedan tomar decisiones acertadas que permitan eliminar las barreras.

Lima, 6 de febrero de 2017



Hugo Talledo Miranda  
DNI: 09751646



Renata Bregaglio Lazarte  
Clínica Jurídica de Discapacidad y Derechos  
Humanos  
CAL 45323

Adripan Lengua Parra  
Clínica Jurídica de Discapacidad y Derechos  
Humanos

<sup>25</sup> Artículo 114.- Medidas correctivas

Sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción al presente Código, el Indecopi puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias.

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

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

## ANEXOS

ANEXO 1: Fotocopia de la entrada al concierto

ANEXO 2: Impresión de la web [www.conciertosperu.com.pe](http://www.conciertosperu.com.pe) donde se detalla el precio de las entradas

ANEXO 3: Fotos de la ubicación del DENUNCIANTE luego de haber sido trasladado a la zona de personas con discapacidad

ANEXO 4: Fotos del baño de personas con discapacidad que evidencia la existencia de una grada que restringía el acceso a personas usuarias en sillas de ruedas

ANEXO 5: Fotocopia del DNI y carnet de CONADIS del DENUNCIANTE

ANEXO 1

000016

**LAURA PAUSINI**

**MIE 31 AGO 2016 9:00PM**

**EXPLANADA SUR DEL ESTADIO MONUMENTAL  
JAVIER PRADO ESTE S/N - ATE**

**DIAMANTE**  
VALOR S/. 497.25

**DIAMANTE**  
VALOR S/. 497.25

**FTLA / ASIENTO 08 75**

**CHILE**

**160-21982016 PHOCL11 160807 204 16713**

**DIAMANTE**

**VALOR S/. 497.25**

EVENTO: FERIA INTERNACIONAL DE LA MÚSICA Y EL CINEMA 2016  
VENDEDOR: LA PAUSINI S.A. - RUT 10.900.000-5  
CALLE: AV. LOS HERMANOS PARÍS 1000, SANTIAGO  
TEL: 56 2 2222 2222  
CORREO: LA.PAUSINI@CORFO.COM  
WEB: WWW.LAPAUSINI.COM

770 PATRICK CHERY S.A. - RUT 10.900.000-5  
CALLE: LOS HERMANOS PARÍS 1000, SANTIAGO  
TEL: 56 2 2222 2222  
CORREO: LA.PAUSINI@CORFO.COM  
WEB: WWW.LAPAUSINI.COM

[Inicio \(http://conciertosperu.com.pe\)](http://conciertosperu.com.pe) >

[Internacional \(http://conciertosperu.com.pe/internacional/\)](http://conciertosperu.com.pe/internacional/)

## LAURA PAUSINI EN LIMA 2016: PRECIOS DE ENTRADAS



<http://conciertosperu.com.pe/wp-content/uploads/2016/05/Laura-Pausini.jpg> Laura Pausini

<http://conciertosperu.com.pe/tag/laura-pausini/> se presentará en Lima este **miércoles 31 de agosto** en la **explanada del Estadio Monumental** como parte de su nuevo tour **Similares Us And Latam**.

Las **entradas** para el concierto ya están a la **venta** a través de Tu Entrada de Plaza Vea y Vivanda. Los **precios** son así:

**Precio full:**

- Diamante – S/. 625
- Platinum – S/. 495
- Golden – S/. 380
- Campo – stand up S/. 105
- Tribuna preferencial – S/. 179

COMPARTIR



000016

- \*Diamante – Per La Musica\* VIP Meet & Greet Package S/. 1775.00
- \*Diamante – Per La Musica\* Pre-reception Package S/. 1325.00
- \*Platinum – Per La Musica\* Pre-reception Package S/. 1195.00
- \*Platinum – Per La Musica\* Merchandise Package S/. 895.00

**20% descuento** exclusivo con TARJETA OH! – válido del 12 de mayo al 9 de julio 2016

- Diamante – S/. 508
- Platinum – S/. 402
- Golden – S/. 309
- Campo – stand up – S/. 86
- Tribuna preferencial – S/. 146

Ahora los damos con este clásico.

Laura Pausini - Entre Tu Y Mil Mares (Official Video)

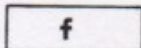


QUIZÁ TE PUEDA INTERESAR



La estrategia de BBVA en el mercado digital (BBVA)

recomendado por (<http://www.outbrain.com/whats/default/es>)



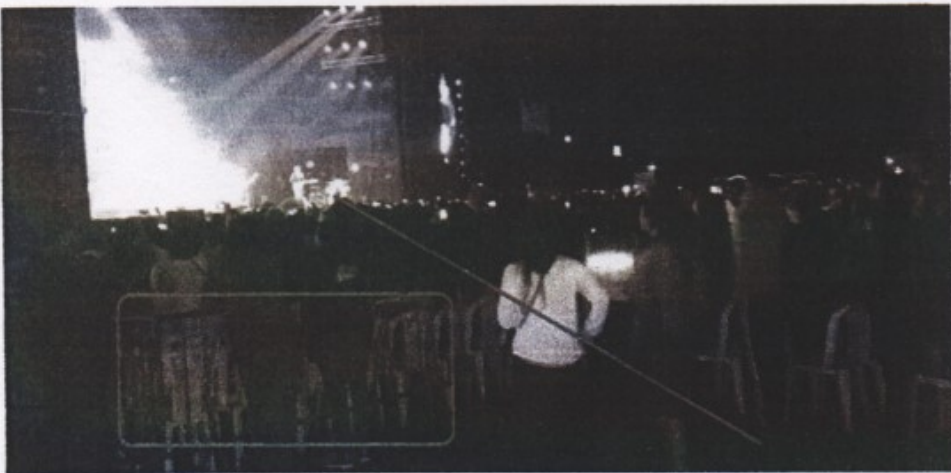
< 1K COMPARTIR

1K COMPARTIR



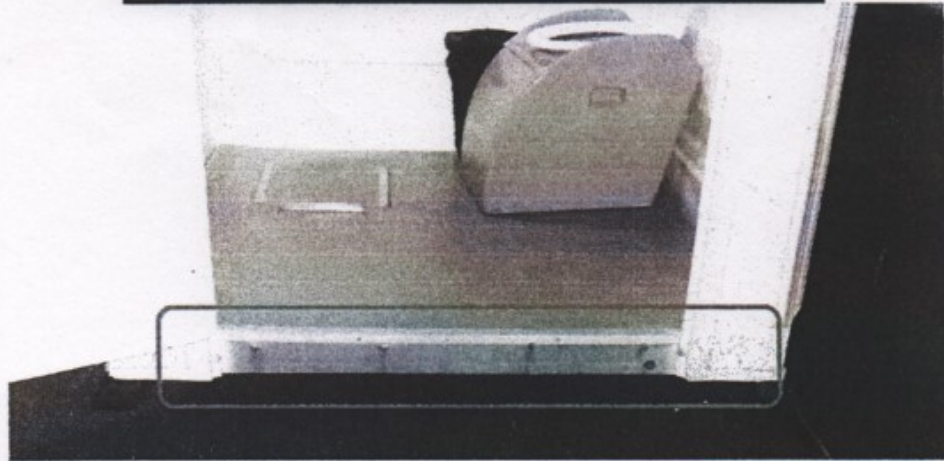
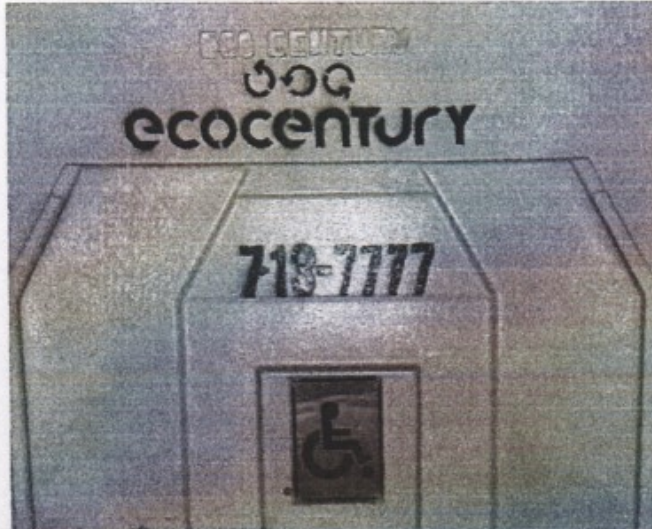
ANEXO 3

000019



ANEXO 4

000020







000022

 **PERÚ** **Ministerio de la Mujer y Desarrollo Social** **Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad CONADIS** 

**Carné de Inscripción 02584 - 2009**

Nombre: **HUGO ROLANDO**  
Apellido: **TALLEDO MIRANDA**

Discapacidad (CICDM-OMS):  
Cualidad Personal, Locomoción, Disposición Corporal, Destreza, Situación

Discapacidad (CIE 10):  
---



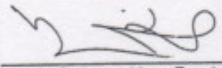
04103-2003

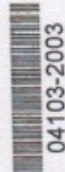
Las autoridades y la comunidad brindan al portador la atención, beneficios y facilidades que le confiere la Ley N° 27050, "Ley General de la Persona con Discapacidad", modificada por Ley N° 28164 y su reglamento.

Resolución N°:  
04103 - 2003

Fecha de Inscripción:  
Agosto de 2003

Fecha de Emisión:  
11/09/2009

  
Abog. Guillermo Vega Espejo  
Presidente  
CONSEJO NACIONAL PARA LA INTEGRACION  
DE LA PERSONA CON DISCAPACIDAD



El presente carnet, es personal e intransferible, en caso de pérdida o sustracción, el titular deberá comunicarse inmediatamente a CONADIS, Av. Arequipa N° 375, Sta. Beatriz - Lima 1, teléfono: 332-0808



EXPEDIENTE N° : 150-2017/CC2  
DENUNCIANTE : HUGO TALLEDO MIRANDA (EL SEÑOR TALLEDO)  
DENUNCIADA : FEG ENTRETENIMIENTOS DEL PERÚ S.A.C. (ENTRETENIMIENTOS DEL PERÚ)  
MATERIA : ADMISIÓN A TRÁMITE  
AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN  
RESOLUCIÓN N° : 1

Lima, 9 de marzo de 2017

## I. HECHOS

1. Mediante escrito del 7 de febrero del 2017, el señor Talledo interpuso una denuncia contra Entretenimientos del Perú<sup>1</sup> por presunta infracción de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante el Código<sup>2</sup>), señalando lo siguiente:

- (i) El 31 de agosto de 2016 acudió al concierto de "Laura Pausini" en la explanada sur del Estadio Monumental, debiendo ubicarse en la zona "Diamante", asiento 75 de la fila 8;
- (ii) al llegar al establecimiento donde se realizaba el evento, se percató que no estaban señalizadas las zonas de acceso para los vehículos de las personas con discapacidad ni contaban con estacionamientos preferentes; por lo que tuvo que recorrer 8 cuadras en su silla de ruedas para llegar al citado evento;
- (iii) estando dentro del local, el personal del denunciado intentó acomodarlo en el lugar que le correspondía; sin embargo, por indicaciones superiores, le informaron que existía una zona especial para personas con discapacidad, siendo trasladado a dicho lugar el cual se encontraba alejado del asiento que había adquirido; y,
- (iv) posteriormente, se dispuso a hacer uso de los servicios higiénicos; pero no le fue posible hacer uso del mismo, en tanto si bien existía un baño para las personas con discapacidad, este presentaba una grada en su ingreso.

2. El señor Talledo solicitó lo siguiente:

- (i) Una investigación a las empresas que organizan conciertos; y,
- (ii) una capacitación a todo el personal del denunciado sobre el trato a las personas con discapacidad.

## II. DE LA ADMISIÓN A TRÁMITE DE LA DENUNCIA

<sup>1</sup> RUC N° 20520882244.

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

3. La Secretaría Técnica de la Comisión, en ejercicio de sus facultades<sup>3</sup>, considera que el hecho denunciado consistente en que Entrenimientos del Perú no habría respetado el número de asiento que le correspondía al señor Talledo según su boleto adquirido, en tanto existía una zona especial para las personas con discapacidad, la cual se encontraba alejada del asiento y ubicación elegida, involucraría una presunta comisión de actos de discriminación por parte del denunciado, afectando el derecho del denunciante, que se encuentre dentro o expuesto a una relación de consumo, a ser sujeto de un trato justo y equitativo en el marco de sus transacciones, e, involucraría una afectación a las expectativas de este, quien no habría encontrado una correspondencia entre lo que esperaba recibir de parte del proveedor denunciado y lo que realmente recibió. En consecuencia, corresponde calificar el hecho materia de denuncia como una presunta infracción de los artículos 1° numeral 1.1 literal d), 18°, 19° y 38° del Código<sup>4</sup>.

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

Para la cobertura a nivel nacional el Indecopi, previo acuerdo de su Consejo Directivo, puede constituir órganos resolutorios de procesos sumarísimos de protección al consumidor o desconcentrar la competencia de la Comisión de Protección al Consumidor en las comisiones de las oficinas regionales que constituya para tal efecto; crear comisiones adicionales o desactivarlas conforme lo justifique el aumento o disminución de la carga procesal, o las necesidades de gestión requeridas para la mejor tramitación de los procedimientos a su cargo; o celebrar convenios con instituciones públicas o privadas debidamente reconocidas para, de acuerdo a sus capacidades, delegarle facultades o las de secretaría técnica. La delegación está sujeta a las capacidades de gestión requeridas para ello, la coparticipación en el desarrollo de las mismas, la factibilidad de la mejora en la atención y otros criterios relevantes que sobre el particular se establezca por directiva que emita el Consejo Directivo del Indecopi.

X Asimismo, el Consejo Directivo emite las disposiciones para la gestión, más eficiente de los procedimientos a cargo de Indecopi.

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

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

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

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

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

(...)

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

(...)

<sup>4</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE DEFENSA Y PROTECCIÓN AL 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.

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

**Artículo 18°.- Idoneidad**

4. Asimismo, considera que el hecho denunciado, consistente en que Entretenimientos del Perú habría puesto a disposición del señor Talledo un baño portátil para las personas con discapacidad, el cual presentaba una grada en su ingreso, lo que le impidió hacer uso de los mismos, **constituiría una afectación a las expectativas del consumidor, en la medida que este no podría acceder por las instalaciones del establecimiento de la denunciada.** En consecuencia, corresponde calificar el hecho materia de denuncia como una presunta infracción del literal b) del numeral 41.2, del artículo 41° del Código<sup>5</sup>.
5. Finalmente, considera que el hecho referido, consistente en que Entretenimientos del Perú:
- (i) **No habría efectuado la señalización de las zonas de acceso para vehículos de personas con discapacidad; y,**
  - (ii) **no habría implementado una zona de estacionamientos preferentes para los vehículos de personas con discapacidad.**

Tales hechos involucrarían una afectación a las expectativas del denunciante, quien no habría encontrado una correspondencia **entre lo que esperaba recibir de parte del proveedor denunciado y lo que realmente recibió.** En consecuencia,

---

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 lo 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.

X **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.

**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>5</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 41.- Trato preferente de gestantes, niñas, niños, adultos mayores y personas con discapacidad**

(...)

41.2 Respecto de los beneficiarios del trato preferente, el proveedor debe:

- a. Consignar en un lugar visible, de fácil acceso y con caracteres legibles su derecho a la atención preferente.
- b. Adecuar su infraestructura en lo que corresponda e implementar medidas garantizando su acceso y seguridad.
- c. Exonerarlos de turnos o cualquier otro mecanismo de espera.
- d. Implementar un mecanismo de presentación de quejas contra quienes incumplan con esta disposición.

(...)

corresponde calificar el hecho materia de denuncia como una presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código<sup>6</sup>

6. En tanto la denuncia reúne los requisitos establecidos por la norma citada, corresponde admitirla a trámite.

### III. RESOLUCIÓN DE LA SECRETARÍA TÉCNICA

**PRIMERO:** Admitir a trámite la denuncia del 8 de febrero de 2017, presentada por el señor Hugo Talledo Miranda contra FEG Entretenimientos del Perú S.A.C. por presunta infracción a la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en consideración de lo siguiente:

- (i) Por presunta infracción de los artículos 1° numeral 1.1 literal d), 18°, 19° y 38° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que el proveedor denunciado no habría respetado el número de asiento que le correspondía al denunciante según su boleto adquirido, en tanto existía una zona especial para las personas con discapacidad, la cual se encontraba alejada del asiento y ubicación elegida.
- (ii) Por presunta infracción de los artículos 41° numeral 41.2 literal b) de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado habría puesto a disposición del denunciante un baño portátil para las personas con discapacidad, el cual presentaba una grada en su ingreso, lo que le impidió hacer uso de los mismos.
- (iii) Por presunta infracción a los artículos 18° y 19° de Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el denunciado:
- No habría efectuado la señalización de las zonas de acceso para vehículos de personas con discapacidad; y,
  - no habría implementado una zona de estacionamientos preferentes para los vehículos de personas con discapacidad.

**SEGUNDO:** Tener por ofrecidos los medios probatorios presentados por el denunciante en el escrito de denuncia.

**TERCERO:** Requerir a FEG Entretenimientos del Perú S.A.C. para que cumplan con:

- (i) Presentar documentos que acrediten su inscripción en los Registros Públicos;
- (ii) presentar las facultades de representación de su representante legal en el presente procedimiento;
- (iii) señalar Número de Registro Único de Contribuyentes (RUC)<sup>7</sup>;

<sup>6</sup> Vid nota 4.

<sup>7</sup> DECRETO LEGISLATIVO 943. LEY DEL REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES.

Artículo 4°.- DE LA EXIGENCIA DEL NÚMERO DE RUC

Todas las Entidades de la Administración Pública, principalmente las mencionadas en el Apéndice del presente Decreto Legislativo, y los sujetos del Sector Privado detallados en el citado Apéndice solicitarán el número de RUC en los procedimientos, actos u operaciones que la SUNAT señale. Dicho número deberá ser consignado

- (iv) presentar Comprobante de Información Registrada y/o documentos que acrediten su inscripción en la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria SUNAT;
- (v) fijar domicilio procesal para el procedimiento, de conformidad con el literal 1 del artículo 442° del Código Procesal Civil; y,
- (vi) en caso califique como micro empresario o pequeño empresario, presentar los documentos que acrediten su volumen de ventas o ingresos brutos percibidos el año anterior relativo a todas sus actividades económicas y el número de trabajadores con el que cuenta. Ello, a fin de que la Comisión pueda meritar dicha documentación, conforme lo establece el artículo 110° del Código<sup>9</sup>.

**CUARTO:** Correr traslado de la denuncia a FEG Entretenimientos del Perú S.A.C. para que, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 26° del Decreto Legislativo 807, presenten sus descargos en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contados desde la notificación, vencido el cual, el Secretario Técnico declarará en rebeldía al denunciado que no lo hubiera presentado. Debe precisarse que de conformidad con lo establecido por el artículo 223.1° de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, las alegaciones y los hechos relevantes de la reclamación, salvo que hayan sido específicamente negadas en la contestación, se tendrán por aceptadas o meritadas como ciertas.

**QUINTO:** Informar a las partes que el artículo 110° del Código<sup>9</sup> faculta a la Comisión a calificar las infracciones de la referida norma como leves, graves o muy graves e imponer sanciones que van desde una amonestación hasta una multa por un máximo de 450 Unidades Impositivas Tributarias, sin perjuicio de las medidas correctivas,

---

en los registros o bases de datos de las mencionadas Entidades y sujetos, así como en los documentos que se presenten para iniciar los indicados procedimientos, actos u operaciones.

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

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

<sup>9</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, MODIFICADO MEDIANTE DECRETO LEGISLATIVO 1308.**

**Artículo 110°.- Sanciones Administrativas**

[...]

En el caso de las microempresas, la multa no puede superar el diez por ciento (10%) de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor, relativos a todas sus actividades económicas, correspondientes al ejercicio inmediato anterior al de la expedición de la resolución de primera instancia, siempre que se haya acreditado dichos ingresos, no se encuentre en una situación de reincidencia y el caso no verse sobre la vida, salud o integridad de los consumidores. Para el caso de las pequeñas empresas, la multa no puede superar el veinte por ciento (20%) de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor, conforme a los requisitos señalados anteriormente. La cuantía de las multas por las infracciones previstas en el Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, se rige por lo establecido en dicha norma, salvo disposición distinta del presente Código. [...]

<sup>9</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, MODIFICADO MEDIANTE DECRETO LEGISLATIVO 1308**

**Artículo 110°.-** El órgano resolutorio puede sancionar las infracciones administrativas a que se refiere el artículo 108 con amonestación y multas de hasta cuatrocientos cincuenta (450) Unidades Impositivas Tributarias (UIT), las cuales son calificadas de la siguiente manera:

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

[...]



reparadoras y complementarias, que puedan ordenarse de acuerdo a lo estipulado en el artículo 114° de la referida norma<sup>10</sup>.

<sup>10</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, MODIFICADO MEDIANTE DECRETO LEGISLATIVO 1308**

**Artículo 114°.-** Sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción al presente Código, el Indecopi puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias. Las medidas correctivas reparadoras pueden dictarse a pedido de parte o de oficio, siempre y cuando sean expresamente informadas sobre esa posibilidad en la notificación de cargo al proveedor por la autoridad encargada del procedimiento.

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

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

**Artículo 115°.- Medidas correctivas reparadoras**

115.1 Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior. En caso el órgano resolutorio dicte una o varias medidas correctivas, debe considerar lo acordado por las partes durante la relación de consumo. Las medidas correctivas reparadoras pueden consistir en ordenar al proveedor infractor lo siguiente:

- a. Reparar productos.
- b. Cambiar productos por otros de idénticas o similares características, cuando la reparación no sea posible o no resulte razonable según las circunstancias.
- c. Entregar un producto de idénticas características o, cuando esto no resulte posible, de similares características, en los supuestos de pérdida o deterioro atribuible al proveedor y siempre que exista interés del consumidor.
- d. Cumplir con ejecutar la prestación u obligación asumida; y si esto no resulte posible o no sea razonable, otra de efectos equivalentes, incluyendo prestaciones dinerarias.
- e. Cumplir con ejecutar otras prestaciones u obligaciones legales o convencionales a su cargo.
- f. Devolver la contraprestación pagada por el consumidor, más los intereses legales correspondientes, cuando la reparación, reposición, o cumplimiento de la prestación u obligación, según sea el caso, no resulte posible o no sea razonable según las circunstancias.
- g. En los supuestos de pagos indebidos o en exceso, devolver estos montos, más los intereses correspondientes.
- h. Pagar los gastos incurridos por el consumidor para mitigar las consecuencias de la infracción administrativa.
- i. Otras medidas reparadoras análogas de efectos equivalentes a las anteriores.

115.2 Las medidas correctivas reparadoras no pueden ser solicitadas de manera acumulativa conjunta, pudiendo plantearse de manera alternativa o subsidiaria, con excepción de la medida correctiva señalada Código de Protección y Defensa del Consumidor en el literal h) que puede solicitarse conjuntamente con otra medida correctiva. Cuando los órganos competentes del Indecopi se pronuncian respecto de una medida correctiva reparadora, aplican el principio de congruencia procesal.

115.3 Las medidas correctivas reparadoras pueden solicitarse en cualquier momento hasta antes de la notificación de cargo al proveedor, sin perjuicio de la facultad de secretaría técnica de la comisión de requerir al consumidor que precise la medida correctiva materia de solicitud. El consumidor puede variar su solicitud de medida correctiva hasta antes de la decisión de primera instancia, en cuyo caso se confiere traslado al proveedor para que formule su descargo.

115.4 Corresponde al consumidor que solicita el dictado de la medida correctiva reparadora probar las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas causadas por la comisión de la infracción administrativa.

115.5 Los bienes o montos objeto de medidas correctivas reparadoras son entregados por el proveedor directamente al consumidor que los reclama, salvo mandato distinto contenido en la resolución. Aquellos bienes o montos materia de una medida correctiva reparadora, que por algún motivo se encuentran en posesión del Indecopi y deban ser entregados a los consumidores beneficiados, son puestos a disposición de estos.

115.6 El extremo de la resolución final que ordena el cumplimiento de una medida correctiva reparadora a favor del consumidor constituye título ejecutivo conforme con lo dispuesto en el artículo 688 del Código Procesal Civil, una vez que quedan consentidas o causan estado en la vía administrativa. La legitimidad para obrar en los procesos civiles de ejecución corresponde a los consumidores beneficiados con la medida correctiva reparadora.

**SEXTO:** Informar a las partes que conforme con lo establecido en el artículo 39° del Decreto Legislativo 807, los gastos por los peritajes realizados, actuación de pruebas, inspecciones y otros derivados de la tramitación del proceso serán de cargo de la parte que solicita la prueba, salvo pacto en contrario.

**SÉTIMO:** Comunicar a las partes que, de acuerdo con lo señalado por el artículo 29° del Decreto Legislativo 807<sup>11</sup>, hasta antes de la emisión de la Resolución Final tienen la posibilidad de solicitar se les cite a una audiencia de conciliación. En este sentido corresponde informar a las partes que, en caso deleguen a favor de tercera persona su actuación en la diligencia programada, ésta deberá presentar un poder especial con firma legalizada ante Notario Público, donde conste expresamente su facultad para asistir y conciliar en su representación. Ello bajo apercibimiento de no realizar la audiencia de conciliación y levantar el acta de inasistencia correspondiente.

**OCTAVO:** Comunicar a las partes que, de acuerdo a lo señalado por el artículo 29° del Decreto Legislativo 807<sup>12</sup> y, ante el pedido de la parte denunciante, se ha procedido a

---

115.7 Las medidas correctivas reparadoras como mandatos dirigidos a resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas originadas por la infracción buscan corregir la conducta infractor y no tienen naturaleza indemnizatoria; son dictadas sin perjuicio de la indemnización por los daños y perjuicios que el consumidor puede solicitar en la vía judicial o arbitral correspondiente. No obstante se descuenta de la indemnización patrimonial aquella satisfacción patrimonial deducible que el consumidor haya recibido a consecuencia del dictado de una medida correctiva reparadora en sede administrativa.

**Artículo 116°.- Medidas correctivas complementarias**

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

- 8
- a. Que el proveedor cumpla con atender la solicitud de información requerida por el consumidor, siempre que dicho requerimiento guarde relación con el producto adquirido o servicio contratado.
  - b. Declarar inexigibles las cláusulas que han sido identificadas como abusivas en el procedimiento.
  - c. El decomiso y destrucción de la mercadería, envases, envolturas o etiquetas.
  - d. En caso de infracciones muy graves y de reincidencia o reiterancia:
    - (i) Solicitar a la autoridad correspondiente la clausura temporal del establecimiento industrial, comercial y de servicios por un plazo máximo de seis (6) meses.
    - (ii) Solicitar a la autoridad competente la inhabilitación, temporal o permanente, del proveedor en función de los alcances de la infracción sancionada.
  - e. Publicación de avisos rectificatorios o informativos en la forma que determine el Indecopi, tomando en consideración los medios que resulten idóneos para revertir los efectos que el acto objeto de sanción ha ocasionado.
  - f. Cualquier otra medida correctiva que tenga el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.

El Indecopi está facultado para solicitar a la autoridad municipal y policial el apoyo respectivo para la ejecución de las medidas correctivas complementarias correspondientes.

<sup>11</sup> **DECRETO LEGISLATIVO 807. LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI FACULTADES DE LAS COMISIONES Y OFICINAS DEL INDECOPI. Artículo 29°.-** En cualquier estado del procedimiento, e incluso antes de admitirse a trámite la denuncia, el Secretario Técnico podrá citar a las partes a audiencia de conciliación. La audiencia se desarrollará ante el Secretario Técnico o ante la persona que éste designe. Si ambas partes arribaran a un acuerdo respecto de la denuncia, se levantará un acta donde conste el acuerdo respectivo, el mismo que tendrá efectos de transacción extrajudicial. En cualquier caso, la Comisión podrá continuar de oficio el procedimiento, si del análisis de los hechos denunciados considera que podría estarse afectando intereses de terceros.

<sup>12</sup> **DECRETO LEGISLATIVO Nº 807 LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI FACULTADES DE LAS COMISIONES Y OFICINAS DEL INDECOPI.**

**Artículo 29°.-** En cualquier estado del procedimiento, e incluso antes de admitirse a trámite la denuncia, el Secretario Técnico podrá citar a las partes a audiencia de conciliación. La audiencia se desarrollará ante el Secretario Técnico o ante la persona que éste designe. Si ambas partes arribaran a un acuerdo respecto de la denuncia, se levantará un acta donde conste el acuerdo respectivo, el mismo que tendrá efectos de transacción

programar una audiencia de conciliación a fin de que tengan la oportunidad de llegar a un acuerdo que solucione la controversia que originó la presente denuncia, sin que haya necesidad de un pronunciamiento posterior del INDECOPI. Para ello, se llevará a cabo una audiencia de conciliación el día Jueves 20 de abril de 2017 a las 16:00 horas (hora exacta), en las oficinas del INDECOPI, sito en Calle De La Prosa N° 104, San Borja; a la cual quedan cordialmente invitados.

En este sentido se reitera a las partes que, en caso deleguen a favor de tercera persona su actuación en la diligencia programada, ésta deberá presentar un poder especial con firma legalizada ante Notario Público, donde conste expresamente su facultad para asistir y conciliar en su representación<sup>13</sup>. Ello bajo apercibimiento de no realizar la audiencia de conciliación y levantar el acta de inasistencia correspondiente.

**EDWIN ALDANA RAMOS**  
**Secretario Técnico**  
**Comisión de Protección al Consumidor N° 2**

 EAR/Mg

---

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

<sup>13</sup> **CÓDIGO PROCESAL CIVIL**

**Artículo 74°.-** La representación judicial confiere al representante las atribuciones y potestades generales que corresponden al representado, salvo aquellas para las que la ley exige facultades expresas. La representación se entiende otorgada para todo el proceso, incluso para la ejecución de la sentencia y el cobro de costas y costos, legitimando al representante para su intervención en el proceso y realización de todos los actos del mismo, salvo aquellos que requieran la intervención personal y directa del representado.

**Artículo 75°.- Facultades Especiales.**

Se requiere el otorgamiento de facultades especiales para realizar todos los actos de disposición de derechos sustantivos y para demandar, reconvenir, contestar demandas y reconvencciones, desistirse del proceso y de la pretensión, allanarse a la pretensión, conciliar, transigir, someter a arbitraje las pretensiones controvertidas en el proceso, sustituir o delegar la representación procesal y para los demás actos que exprese la ley. El otorgamiento de facultades especiales se rige por el principio de literalidad. No se presume la existencia de facultades especiales no conferidas explícitamente



# FEG

Entretenimientos del Perú S.A.C.

039096

Indecopi

2017 MAR 16 PM 4 22

090036

Señores

**INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL DOCUMENTARIO**  
Presente.-

Atención: **EDWIN ALDANA RAMOS**  
Secretario Técnico  
Comisión de Protección al Consumidor ✓

Referencia: EXPEDIENTE N° 150-2017/CC2



**FEG ENTRETENIMIENTOS DEL PERU S.A.C.**, identificada con Registro Único de Contribuyentes No. 20520882244, con domicilio fiscal en Calle Andres Vesalio N° 318, Urbanización Las Magnolias, Distrito de San Borja, Departamento de Lima, en adelante la Compañía, debidamente representada por su apoderada Maria Ysabel Salazar Villafuerte, identificada con Documento Nacional de Identidad N° 09682928; ante ustedes respetuosamente decimos:

Que, con fecha 14 de marzo de 2017 hemos sido notificados con la Cédula de Notificación del **EXPEDIENTE N° 150-2017/CC2** mediante la cual vuestra institución nos solicita presentar en un **plazo de cinco (5) días hábiles información** vinculada a la infracción de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

En este sentido, en atención a la gran magnitud de la información solicitada, y amparándonos en lo dispuesto por el numeral 136.2 del artículo 136° de la Ley del Procedimiento Administrativo General -cuyo Texto ha sido aprobado mediante la Ley No. 27444, solicitamos a vuestro Despacho se sirva extender el plazo dispuesto por la Carta N° 104-2016/INDECOPI-GSF **por diez (10) días hábiles adicionales, tal como concede el numeral 4 del artículo 132° de la Ley N° 27444.**

Cabe precisar que actualmente nuestra empresa no cuenta con la información solicitada ya que esta debe ser solicitada a una empresa ajena a nosotros.

Adicionalmente a lo señalado en el párrafo anterior consideramos importante sustentar nuestro derecho a solicitar la prórroga del plazo que se nos estableció en la Carta enviada por vuestro despacho, en base a los argumentos que pasamos a exponer:

1. Según el artículo IV del Título Preliminar de la Ley No. 27444 se tiene recogido el principio de razonabilidad por el medio del cual se entiende que las decisiones de la autoridad administrativa, cuando creen obligaciones, califiquen infracciones, impongan sanciones, o establezcan restricciones a los administrados, deben adaptarse dentro de los límites de la facultad atribuida y manteniendo la debida proporción entre los medios a emplear y los fines públicos que deba tutelar, a fin de que respondan a lo estrictamente necesario para la satisfacción de su cometido.



# FEG

Entretenimientos del Perú S.A.C.

000037

En base a ello, Juan Morón Urbina ha señalado sobre el principio de razonabilidad que:  
*"(...) que para cumplir con el principio de razonabilidad una disposición de gravamen, debe cumplir con: Mantener la proporción entre los medios y fines. Quiere decir que la autoridad al decidir el tipo de gravamen a emitir o entre los diversos grados que una misma nación puede conllevar, no tiene plena discrecionalidad para la opción, sino que debe optar por aquella que sea proporcional a la finalidad perseguida por la norma legal."*

2. Asimismo, el numeral 10 del artículo 55° de la Ley No. 27444 ha considerado como derecho del administrado que las actuaciones de las entidades que les afecten sean llevadas a cabo en la forma menos gravosa posible. En esa línea, Juan Morón Urbina ha señalado lo siguiente: *"Los actos de gravamen, denominación con la cual se conocen los actos administrativos que imponen cargas, obligaciones, limita derechos, o contiene declaraciones perjudiciales a los administrados. Aquí se dice que, todos estos actos deben ser llevados a cabo en la forma menos gravosa posible, para los administrados, en una proyección del principio de razonabilidad establecido en el título preliminar."*

Es decir, solicitamos que la entrega de esta información tenga como fecha de vencimiento el día martes 28 de marzo de 2017.

**POR TANTO:**

A la Gerencia de Supervisión y Fiscalización, solicitamos se sirvan tener presente lo expuesto y acceder a la ampliación del plazo antes indicado, en tanto corresponde a nuestro derecho, a efectos de poder cumplir con entregar el íntegro de la información requerida en la forma que ha sido solicitada.

Agradeciendo por anticipado la atención que brinden a la presente, quedo de ustedes.

Atentamente,

Lima, 16 de marzo de 2017

María Ysabel Salazar Villafuerte  
**FEG ENTRETENIMIENTOS DEL PERU S.A.C.**

EXPEDIENTE N° : 150-2017/CC2  
DENUNCIANTE : HUGO TALLEDO MIRANDA  
DENUNCIADA : FEG ENTRETENIMIENTOS DEL PERÚ S.A.C.  
RESOLUCIÓN N° : 2

Lima, 22 de marzo de 2017

**VISTO:** el escrito del 16 de marzo de 2017, presentado por FEG Entretenimientos del Perú S.A.C.; y, **CONSIDERANDO:**

- (i) que, de acuerdo con el inciso d) del artículo 24° del Decreto Legislativo N° 807, Ley de Facultades, Normas y Organización del INDECOPI, el Secretario Técnico cuenta con la facultad para efectuar todas las notificaciones relativas a la tramitación del procedimiento<sup>1</sup>;
- (ii) que el artículo 113° de la Ley 27444 - Ley de Procedimiento Administrativo General<sup>2</sup> establece cuales son los requisitos que deberán contener los escritos;
- (iii) lo establecido en el artículo 115° de la Ley 27444 Ley de Procedimiento Administrativo General<sup>3</sup>; y,

<sup>1</sup> **DECRETO LEGISLATIVO 807, LEY DE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI**  
**Artículo 24°.-** El Secretario Técnico se encargará de la tramitación del procedimiento. Para ello, cuenta con las siguientes facultades: (...)  
d) Efectuar todas las notificaciones relativas a la tramitación del procedimiento mediante oficio, carteles, facsímil, transmisión de datos, correo electrónico o cualquier medio que garantice su recepción por parte de los destinatarios. (...).

<sup>2</sup> **Ley 27444 – Ley de Procedimiento Administrativo General**  
**Artículo 113°.- Requisitos de los escritos**  
Todo escrito que se presente ante cualquier entidad debe contener lo siguiente:

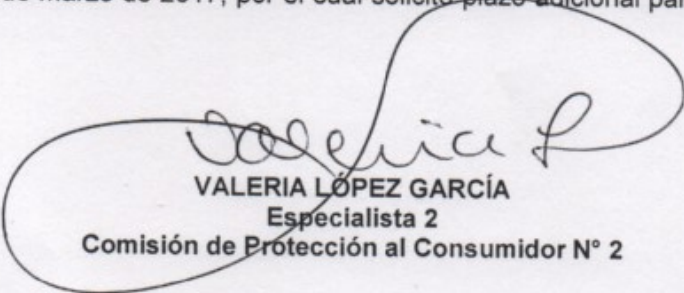
1. Nombres y apellidos completos, domicilio y número de Documento Nacional de Identidad o carné de extranjería del administrado, y en su caso, la calidad de representante y de la persona a quien represente.
2. La expresión concreta de lo pedido, los fundamentos de hecho que lo apoye y, cuando le sea posible, los de derecho.
3. Lugar, fecha, firma o huella digital, en caso de no saber firmar o estar impedido.
4. La indicación del órgano, la entidad o la autoridad a la cual es dirigida, entendiéndose por tal, en lo posible, a la autoridad de grado más cercano al usuario, según la jerarquía, con competencia para conocerlo y resolverlo.
5. La dirección del lugar donde se desea recibir las notificaciones del procedimiento, cuando sea diferente al domicilio real expuesto en virtud del numeral 1. Este señalamiento de domicilio surte sus efectos desde su indicación y es presumido subsistente, mientras no sea comunicado expresamente su cambio.
6. La relación de los documentos y anexos que acompaña, indicados en el TUPA.
7. La identificación del expediente de la materia, tratándose de procedimientos ya iniciados.

<sup>3</sup> **Ley 27444 – Ley de Procedimiento Administrativo General. Artículo 115.- Representación del administrado**  
**115.1** Para la tramitación ordinaria de los procedimientos, es requerido poder general formalizado mediante simple designación de persona cierta en el escrito, o acreditando una carta poder con firma del administrado.  
**115.2** Para el desistimiento de la pretensión o del procedimiento, acogerse a las formas de terminación convencional del procedimiento o, para el cobro de dinero, es requerido poder especial indicando expresamente el o los actos para los cuales fue conferido. El poder especial es formalizado a elección del administrado, mediante documento privado con firmas legalizadas ante notario o funcionario público autorizado para el efecto, así como mediante declaración en comparecencia personal del administrado y representante ante la autoridad.  
**115.3** El empleo de la representación no impide la intervención del propio administrado cuando lo considere pertinente, ni el cumplimiento por éste

- (iv) que, mediante escrito de visto, la señora Maria Ysabel Salazar Villafuerte se apersonó al presente procedimiento en calidad de apoderada de la empresa denunciada; sin embargo, no adjuntó ningún poder o una declaración jurada que lo acredite como tal;

**SE HA RESUELTO:** Requerir a **FEG Entretenimientos del Perú S.A.C.** para que, en el plazo de dos (2) días hábiles contados a partir del día siguiente de notificada la presente Resolución, cumpla con presentar los documentos que acrediten las facultades de representación de la señora Maria Ysabel Salazar Villafuerte para actuar en su representación en el presente procedimiento administrativo, de conformidad con los Artículos 74° y 75° del Código Procesal Civil<sup>4</sup>.

Dicho requerimiento se efectúa bajo apercibimiento de tener por no presentado el escrito del 16 de marzo de 2017, por el cual solicitó plazo adicional para presentar sus descargos.

  
**VALERIA LÓPEZ GARCÍA**  
Especialista 2  
Comisión de Protección al Consumidor N° 2

VLG/amc

<sup>4</sup> **CÓDIGO PROCESAL CIVIL**

**Artículo 74°.-** La representación judicial confiere al representante las atribuciones y potestades generales que corresponden al representado, salvo aquellas para las que la ley exige facultades expresas. La representación se entiende otorgada para todo el proceso, incluso para la ejecución de la sentencia y el cobro de costas y costos, legitimando al representante para su intervención en el proceso y realización de todos los actos del mismo, salvo aquellos que requieran la intervención personal y directa del representado.

**Artículo 75°.- Facultades Especiales.**

Se requiere el otorgamiento de facultades especiales para realizar todos los actos de disposición de derechos sustantivos y para demandar, reconvenir, contestar demandas y reconveniones, desistirse del proceso y de la pretensión, allanarse a la pretensión, conciliar, transigir, someter a arbitraje las pretensiones controvertidas en el proceso, sustituir o delegar la representación procesal y para los demás actos que exprese la ley. El otorgamiento de facultades especiales se rige por el principio de literalidad. No se presume la existencia de facultades especiales no conferidas explícitamente.



# FEG

Entrenamientos del Perú S.A.C.

Indecopi

044593

CC2 y

2017 MAR 28 PM 4 30

6 -

000042

RECIBIDO Ref. Expediente No. 150-2017/CC2

VLFR

Señores

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

Atención.- **EDWIN ALDANA RAMOS**  
Secretario Técnico  
Comisión de la Protección 2



**FEG ENTRETENIMIENTOS DEL PERU SAC**, "en adelante la Compañía", identificada con RUC No. 20520882244, con domicilio fiscal en Calle Andres Vesalio No. 318, Urbanización Las Magnolias, Distrito de San Borja, Departamento de Lima, debidamente representada por su apoderada Maria Ysabel Salazar Villafuerte, identificada con DNI No. 09682928, ante ustedes respetuosamente decimos que:

Que con fecha 14 de marzo de 2017 hemos sido notificados con Cédula de Notificación del Expediente No. 150-2017/CC2 mediante la cual vuestra institución nos solicita presentar en un plazo de cinco (5) días hábiles nuestros descargos respecto de las denuncia presentada por el Sr. Hugo Talledo Miranda.

Sobre el particular, con fecha 16 de marzo de 2017, estos es, antes de que venza el plazo de cinco (5) días otorgado, solicitamos se sirvan extender dicho requerimiento por un plazo de diez (10) días hábiles adicionales, solicitud que fue aprobada implícitamente al no existir respuesta por parte de vuestro despacho.

Siendo ello así, a continuación procedemos a presentar nuestros descargos respecto de los hechos y solicitudes alegadas por el denunciante:

**1. El denunciante alega que en el concierto no existían estacionamientos para los vehículos de personas con discapacidad ni señalizaciones para poder ubicarlo**

Ahora bien, en el concierto sí existieron estacionamientos destinados a personas con discapacidad, lo cual a la fecha nos encontramos adjuntando documentación para poder sustentar porque en el momento en el que el denunciante se apersonó al concierto no las ubicó.

Presentó?

Sobre el particular, hacemos presente que generalmente los estacionamientos para vehículos de personas con discapacidad que proporcionamos son un de un número promedio, y estamos verificando si estos fueron utilizados o no al momento en que el denunciante se apersonó al concierto.





En los próximos días estaremos presentando mayor detalle respecto de los hechos antes alegados.

**2. No se pudo ubicar en el asiento adquirido, sino en una zona especial para persona con discapacidad, encontrándose alejado del asiento adquirido**

Conforme a la propia documentación presentada por el denunciante se verifica que debido a las condiciones especiales que mantienen las personas con discapacidad, hubiera sido un perjuicio otorgarles asientos en el mismo lugar donde adquirió su entrada, ya que la gente al tratarse de un concierto con asientos, el público al ponerse de pie le hubiera interrumpido la vista al concierto.

Por esta razón es que en todos nos nuestros conciertos, preparamos una plataforma especial para discapacitados, la misma que no se encuentra alejada del escenario como se podrá verificar en las fotos presentadas por el denunciante, sino que más bien se encuentra bastante cerca y con acondicionamiento especial, como es el caso de un cerco de metal a efectos de que éstos puedan movilizarse y se encuentren protegidos de cualquier eventualidad.

Reiteramos que el proporcionarle un sitio especial al denunciante, fue con el objetivo de proporcionarle en nuestro parecer un espacio más adecuado para sus necesidades sin que ello perjudique su salud, comodidad, entre otros factores; y que a su vez, pueda observar muy bien el espectáculo musical.

**3. El denunciante alega que supuestamente no pudo hacer uso de los servicios higiénicos para discapacitados por una "grada" ubicada en el ingreso al mismo**

Como se puede verificar en la información proporcionada, sí existieron servicios higiénicos especiales para discapacitados, solo que según lo indicado por el denunciante, estos no podrían ser utilizados al contar con una grada de ingreso.

Al respecto, hemos solicitado información a nuestro proveedor respecto del diseño del referido módulo de servicio higiénico y nos pueda dar un mayor detalle del motivo por el cual se encuentra la grada indicada por el denunciante y si efectivamente la misma impide la utilización del módulo por parte de personas en silla de ruedas.

Cabe destacar que personas con muletas, personas de mayor edad y otras personas con distintos tipos de discapacidad pudieron usar dichos servicios higiénicos sin problemas. En cuanto tengamos la respuesta de nuestro proveedor, procederemos a ampliar los descargos respecto del presente punto.



# FEG

Entretenimientos del Perú S.A.C.

000044

**POR TANTO:**

A la Gerencia de Supervisión y Fiscalización solicitamos que se sirvan tener por presente lo expuesto, y que sea resuelto conforme a los argumentos expuestos y conforme a Ley.

**PRIMER OTROSÍ DECIMOS:** Cumplimos con adjuntar los siguientes documentos:

1. Documento Nacional de Identidad de nuestro representante legal.
2. Poderes de nuestro representante legal.

**SEGUNDO OTROSÍ DECIMOS:** Nos reservamos el derecho de presentar en los próximos días un escrito ampliatorio con medios probatorios.

Lima, 28 de marzo de 2017

María Ysabel Salazar Villafuerte  
FEG ENTRETENIMIENTOS DEL PERU S.A.C.

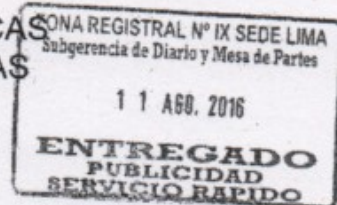
000045



ZONA REGISTRAL N° IX - SEDE LIMA  
Oficina Registral de Lima

ATENCIÓN N° 03931124  
11/08/2016 09:21:45

REGISTRO DE PERSONAS JURÍDICAS  
LIBRO DE SOCIEDADES ANONIMAS

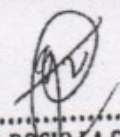


**CERTIFICADO DE VIGENCIA**

El funcionario que suscribe, **CERTIFICA:**

Que, en la partida electrónica N° 12285324 del Registro de Personas Jurídicas de la Oficina Registral de Lima, consta registrado y vigente el **PODER** a favor de SALAZAR VILLAFUERTE MARIA YSABEL, identificado con D.N.I N° 09682928, cuyos datos se precisan a continuación:

**DENOMINACIÓN O RAZÓN SOCIAL:** FEG ENTRETENIMIENTOS DEL PERU S.A.C.  
**LIBRO:** SOCIEDADES ANONIMAS  
**ASIENTO:** C00001  
**CARGO:** APODERADA ESPECIAL

  
.....  
**TANIA DEL ROCÍO LA CRUZ ORBE**  
**ABOGADO - CERTIFICADOR**  
**Zona Registral N° IX - Sede Lima**

**FACULTADES:**  
**C00001**

- SE NOMBRA A LA APODERADA ESPECIAL, QUIÉN A SOLA FIRMA CONTARÁ CON LAS MISMAS FACULTADES OTORGADAS AL GERENTE GENERAL. ASIMISMO, DICHA APODERADA CONTARA CON TODAS LAS FACULTADES QUE LE FUERON ATRIBUIDAS AL GERENTE GENERAL DE CONFORMIDAD CON LA SEGUNDA DISPOSICIÓN TRANSITORIA DEL ESTATUTO SOCIAL DE LA SOCIEDAD INSCRITO EN LA PRESENTE PARTIDA.

Facultades : EL GERENTE GENERAL ESTA FACULTADO PARA LA EJECUCION DE TODO ACTO Y/O CONTRATO CORRESPONDIENTES AL OBJETO DE LA SOCIEDAD, PUDIENDO ASIMISMO REALIZAR LOS SIGUIENTES ACTOS:

- A) DIRIGIR LAS OPERACIONES COMERCIALES Y ADMINISTRATIVAS.
- B) REPRESENTAR A LA SOCIEDAD ANTE TODA CLASE DE AUTORIDADES. EN LO JUDICIAL GOZARA DE LAS FACULTADES SEÑALADAS EN LOS ARTÍCULOS 74, 75, 77 Y 436 DEL CÓDIGO PROCESAL CIVIL, ASÍ COMO LA FACULTAD DE REPRESENTACIÓN PREVISTA EN EL ARTICULO 10 DE LA LEY N° 26636 Y DEMÁS NORMAS CONEXAS Y COMPLEMENTARIAS; TENIENDO EN TODOS LOS CASOS FACULTAD DE DELEGACIÓN O SUSTITUCIÓN.
- C) ABRIR, TRANSFERIR, CERRAR Y ENCARGARSE DEL MOVIMIENTO DE TODO TIPO DE CUENTA BANCARIO, GIRAR, COBRAR, RENOVAR, ENDOSAR, DESCONTAR Y PROTESTAR, ACEPTAR Y REACEPTAR CHEQUES, LETRAS DE CAMBIO, VALES, PAGARES, GIROS, CERTIFICADOS, CONOCIMIENTOS, POLIZAS Y CUALQUIER CLASE DE TÍTULOS VALORES, DOCUMENTOS MERCANTILES Y CIVILES; OTORGAR RECIBOS Y CANCELACIONES, SOBREGIRARSE EN CUENTA CORRIENTE CON GARANTÍA O SIN ELLA, SOLICITAR TODA CLASE DE PRESTAMOS CON GARANTÍA HIPOTECARIA, PRENDARIA O DE CUALQUIER FORMA.
- D) ADQUIRIR Y TRANSFERIR BAJO CUALQUIER TITULO; COMPRAR, VENDER, ARRENDAR, DONAR, ADJUDICAR Y GRAVAR LOS BIENES DE LAS SOCIEDAD SEAN MUEBLES O INMUEBLES, SUSCRIBIENDO LOS RESPECTIVOS DOCUMENTOS, YA SEAN PRIVADOS O PÚBLICOS, EN GENERAL PODRA CELEBRAR TODA CLASE DE CONTRATOS NOMINADOS E INNOMINADOS VINCULADOS CON EL OBJETO SOCIAL. EL GERENTE GENERAL PODRA REALIZAR TODOS LOS ACTOS NECESARIOS PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LA SOCIEDAD, SALVO LAS FACULTADES RESERVADAS A LA JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS.

**DOCUMENTO QUE DIO MÉRITO A LA INSCRIPCIÓN:**

COPIA CERTIFICADA DEL 19/08/2011 OTORGADA ANTE NOTARIO JOSE ALFREDO PAINO SCARPATI EN LA CIUDAD DE LIMA.

**II. ANOTACIONES EN EL REGISTRO PERSONAL O EN EL RUBRO OTROS:**  
NINGUNO.

**III. TITULOS PENDIENTES:**  
NINGUNO.

LOS CERTIFICADOS QUE EXTIENDEN LAS OFICINAS REGISTRALES ACREDITAN LA EXISTENCIA O INEXISTENCIA DE INSCRIPCIONES O ANOTACIONES EN EL REGISTRO AL TIEMPO DE SU EXPEDICIÓN (ART. 140° DEL T.U.O DEL REGLAMENTO GENERAL DE LOS REGISTROS PÚBLICOS APROBADO POR RESOLUCIÓN N° 126-2012-SUNARP-SN).

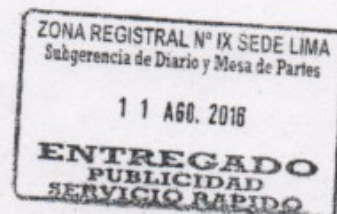
**IV. DATOS ADICIONALES DE RELEVANCIA PARA CONOCIMIENTO DE TERCEROS:**  
NINGUNO.

**V. PÁGINAS QUE ACOMPAÑAN AL CERTIFICADO:**  
NINGUNO.

N° de Fojas del Certificado: 2

Derechos Pagados S/. 24.00 Recibo: 2016-191-00017211  
Total de Derechos: S/. 24.00

Verificado y expedido por TANIA DEL ROCIO LA CRUZ ORBE, ABOGADO CERTIFICADOR de la Oficina Registral de LIMA, a las 09:45:53 horas del 11 de Agosto del 2016.



  
TANIA DEL ROCIO LA CRUZ ORBE  
ABOGADO - CERTIFICADOR  
Zona Registral N° IX - Sede Lima



# FEG

Entretenimientos del Perú S.A.C.

045390

Folio: 9 + Copias: 4

CC000048

Indecopi

VL/FR

2017 MZO 30 PM 1 11

Ref. Expediente No. 150-2017/CC2

Señores  
INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELLECTUAL

RECIBIDO Indecopi  
COMISION DE PROTECCION  
AL CONSUMIDOR N° 2

Atención.- **EDWIN ALDANA RAMOS**  
Secretario Técnico  
Comisión de la Protección 2

30 MAR. 2017  
Por: ..... Hora: .....  
**RECIBIDO**

FEG ENTRETENIMIENTOS DEL PERU SAC, "en adelante la Compañía", identificada con RUC No. 20520882244, con domicilio fiscal en Calle Andres Vesalio No. 318, Urbanización Las Magnolias, Distrito de San Borja, Departamento de Lima, debidamente representada por su apoderada Maria Ysabel Salazar Villafuerte, identificada con DNI No. 09682928, ante ustedes respetuosamente decimos que:

Que con fecha 28 de marzo de 2017 hemos sido notificados con la Resolución No. 2 del Expediente No. 150-2017/CC2 mediante la cual vuestra institución nos solicita presentar en un plazo de dos (2) días hábiles los documentos que acrediten las facultades de representación de la Sra. Maria Ysabel Salazar Villafuerte para actuar en representación de la Compañía.

Al respecto, cumplimos con presentar a través del presente documento lo solicitado en la referida resolución, por lo que solicitamos se tenga por presentado el escrito de fecha 16 de marzo de 2017.

**POR TANTO:**

A la Gerencia de Supervisión y Fiscalización solicitamos que se sirvan tener por cumplido lo solicitado a través de la Resolución No. 2.

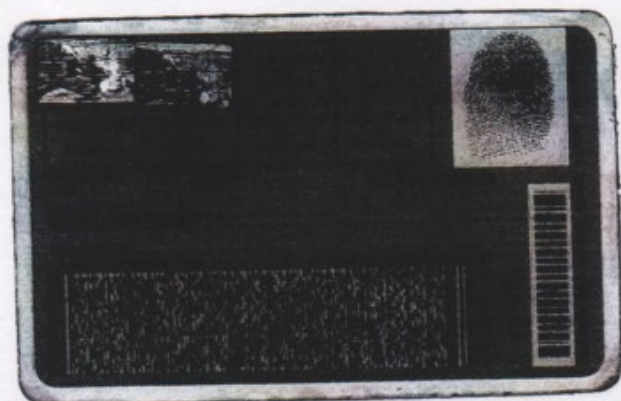
**OTROSÍ DECIMOS:** Que, adjuntamos copia de los siguientes documentos:


1. Poderes del representante legal.
2. DNI del representante legal.

Lima, 30 de marzo de 2017

\_\_\_\_\_  
Maria Ysabel Salazar Villafuerte  
FEG ENTRETENIMIENTOS DEL PERU SAC

000049



 <b>SUNARP</b> SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE LOS REGISTROS PÚBLICOS	ZONA REGISTRAL N° IX. SEDE LIMA OFICINA REGISTRAL LIMA N° Partida: 12285324
	000050
<b>INSCRIPCION DE SOCIEDADES ANONIMAS OREANT CONSULTORES SOCIEDAD ANONIMA CERRADA ORECON S.A.C.</b>	

**REGISTRO DE PERSONAS JURIDICAS**

**RUBRO : CONSTITUCION**

A00001

Por Escritura Pública del 26/01/2009 otorgada ante Notario de Lima Sandro Raul Mas Cárdenas en reemplazo de la Titular Notaria de Lima Mónica Margot Tambini Avila y por Escritura Pública Aclaratoria del 09/03/2009 otorgada ante Notaria de Lima Mónica Margot Tambini Avila.

**SOCIOS FUNDADORES Y APORTES :**

1. **MERCEDES VICTORIA ORELLANO ANTUNEZ.**-Peruana, casada con PEDRO AQUILES FIGUEROA VÁSQUEZ, contadora, suscribe 50 acciones.
2. **MERCEDES GERARDO ORELLANO PALACIOS.** Peruano, casado con FELISA MAMERTA ANTUNEZ SÁNCHEZ, empresario, suscribe 50 acciones.

**OBJETO (art.2) : LA SOCIEDAD TIENE POR OBJETO DEDICARSE A:**

LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CONSULTORIA, OUTSORSING Y CAPACITACIÓN EMPRESARIAL, REALIZACIÓN DE ACTIVIDADES ARTÍSTICAS Y AFINES; PRODUCCIÓN DE EVENTOS ARTÍSTICOS Y ESPECTÁCULOS PÚBLICOS; SERVICIO DE TRANSPORTE DE PERSONAL Y DE CARGA; IMPORTACION, EXPORTACIÓN, COMERCIALIZACIÓN, REPRESENTACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE ÚTILES Y EQUIPO DE OFICINA DE COMPUTO; SERVICIOS DE INTERMEDIACION EMPRESARIAL, CRIANZA, PRODUCCIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE PRODUCTOS E INSUMOS AGROPECUARIOS. ASIMISMO PARA EL DESARROLLO DE SUS FINES LA SOCIEDAD PODRA DESARROLLAR CUALQUIER TIPO DE OPERACIONES, INVERTIR SUS RECURSOS EN OTRAS PERSONAS JURIDICAS Y CELEBRAR TODA CLASE DE ACTOS Y CONTRATOS EN EL PAIS Y EN EL EXTRANJERO.

**INICIO DE LAS OPERACIONES SOCIALES : Fecha del pacto social (19/01/2009).**

**DURACIÓN :** Indefinida.

**DOMICILIO :** Lima, pudiendo establecer sucursales en cualquier lugar del país o del extranjero.

**CAPITAL SOCIAL (art.3) :** S/. 1,000.00, dividido en 100 acciones nominativas de S/.10.00 nuevos soles cada una, pagado totalmente.

**RÉGIMEN DE LA JUNTA GENERAL :**

**Convocatoria.** La convocatoria de la junta general se realiza conforme el art.116° y 245° de la L.G.S.

**Quórum y adopción de acuerdos de la junta general.** El Quórum y adopción de acuerdos es conforme a los Arts. 125°, 126° y 127° de la Ley General de Sociedades.

Resolución del Superintendente Nacional de los Registros Públicos N° 124-97-SUNARP

Zona Registral N° IX - Sede Lima
30 MAR. 2017 21
ENTREGADO CAJA PUBLICIDAD

Página Número 1

  
MIGUEL ANTONIO TRUJILLO GONZALEZ  
CAJERO - CERTIFICADOR  
Zona Registral N° IX - Sede Lima





**SUNARP**

SUPERINTENDENCIA NACIONAL  
DE LOS REGISTROS PÚBLICOS

ZONA REGISTRAL N° IX. SEDE LIMA  
OFICINA REGISTRAL LIMA  
N° Partida: 12285324

INSCRIPCIÓN DE SOCIEDADES ANONIMAS  
OREANT CONSULTORES SOCIEDAD ANONIMA CERRADA  
ORECON S.A.C.

000051

LA SOCIEDAD NO TENDRA DIRECTORIO.

**REGIMEN DE LA GERENCIA :**

**ART.9° DEL ESTATUTO SOCIAL.**-LA JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS PUEDE DESIGNAR UNO O MAS GERENTES. SUS FACULTADES, REMOCIÓN Y RESPONSABILIDADES SE SUJETAN A LO DISPUESTO POR LOS ARTICULOS 185° Y SIGUIENTES DE LA "LEY".

**Facultades :** EL GERENTE GENERAL ESTA FACULTADO PARA LA EJECUCION DE TODO ACTO Y/O CONTRATO CORRESPONDIENTES AL OBJETO DE LA SOCIEDAD, PUDIENDO ASIMISMO REALIZAR LOS SIGUIENTES ACTOS:

A) DIRIGIR LAS OPERACIONES COMERCIALES Y ADMINISTRATIVAS.  
B) REPRESENTAR A LA SOCIEDAD ANTE TODA CLASE DE AUTORIDADES. EN LO JUDICIAL GOZARA DE LAS FACULTADES SEÑALADAS EN LOS ARTICULOS 74, 75, 77 Y 436 DEL CÓDIGO PROCESAL CIVIL, ASÍ COMO LA FACULTAD DE REPRESENTACIÓN PREVISTA EN EL ARTICULO 10 DE LA LEY N° 26636 Y DEMÁS NORMAS CONEXAS Y COMPLEMENTARIAS; TENIENDO EN TODOS LOS CASOS FACULTAD DE DELEGACIÓN O SUSTITUCIÓN.

C) ABRIR, TRANSFERIR, CERRAR Y ENCARGARSE DEL MOVIMIENTO DE TODO TIPO DE CUENTA BANCARIO, GIRAR, COBRAR, RENOVAR, ENDOSAR, DESCONTAR Y PROTESTAR, ACEPTAR Y REACEPTAR CHEQUES, LETRAS DE CAMBIO, VALES, PAGARES, GIROS, CERTIFICADOS, CONOCIMIENTOS, POLIZAS Y CUALQUIER CLASE DE TÍTULOS VALORES, DOCUMENTOS MERCANTILES Y CIVILES; OTORGAR RECIBOS Y CANCELACIONES, SOBREGIRARSE EN CUENTA CORRIENTE CON GARANTÍA O SIN ELLA, SOLICITAR TODA CLASE DE PRESTAMOS CON GARANTÍA HIPOTECARIA, PRENDARIA O DE CUALQUIER FORMA.

D) ADQUIRIR Y TRANSFERIR BAJO CUALQUIER TITULO; COMPRAR, VENDER, ARRENDAR, DONAR, ADJUDICAR Y GRAVAR LOS BIENES DE LA SOCIEDAD SEAN MUEBLES O INMUEBLES, SUSCRIBIENDO LOS RESPECTIVOS DOCUMENTOS, YA SEAN PRIVADOS O PÚBLICOS, EN GENERAL PODRA CELEBRAR TODA CLASE DE CONTRATOS NOMINADOS E INNOMINADOS VINGULADOS CON EL OBJETO SOCIAL.

EL GERENTE GENERAL PODRA REALIZAR TODOS LOS ACTOS NECESARIOS PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LA SOCIEDAD, SALVO LAS FACULTADES RESERVADAS A LA JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS.

**ESTADOS FINANCIEROS Y APLICACIÓN DE UTILIDADES :** Según los Arts. 221° y siguientes de la L.G.S.

**RÉGIMEN PARA LA DISOLUCIÓN Y LIQUIDACIÓN DE LA SOCIEDAD :** Según los Arts. 407° al 420° de la L.G.S.

**GERENTE GENERAL :** MERCEDES GERARDO ORELLANO PALACIOS con DNI 08549707.

Página Número 2

Resolución del Superintendente Nacional de los Registros Públicos N° 124-97-SUNARP

MIGUEL ANTONIO TRUJILLO GONZALEZ  
CAJERO - CERTIFICADOR



**SUNARP**

SUPERINTENDENCIA NACIONAL  
DE LOS REGISTROS PÚBLICOS

ZONA REGISTRAL N° IX. SEDE LIMA  
OFICINA REGISTRAL LIMA  
N° Partida: 12285324

**INSCRIPCION DE SOCIEDADES ANONIMAS  
OREANT CONSULTORES SOCIEDAD ANONIMA CERRADA  
ORECON S.A.C.**

000052

**SUB-GERENTE :** MERCEDES VICTORIA ORELLANO ANTUNEZ con DNI 09614399, quien reemplazará al gerente general en caso de ausencia o impedimento con las mismas facultades previstas para éste.

El título fue presentado el 27/01/2009 a las 02:12:53 PM horas, bajo el N° 2009-00060460 del Tomo Diario 0492. Derechos cobrados S/85.00 nuevos soles con Recibo(s) Número(s) 00003635-35.-LIMA, 10 de Marzo de 2009.-113\*

**RICARDO JUAN CUADROS BUSTOS**  
Registrador Público  
Zona Registral N° IX - Sede Lima

**Certificado Literal**  
**No hay Titulos Suspendidos y/o Pendientes de Inscripción**  
**Sin Inscripción al Dorso**  
**A Horas : 8:00 AM**

**MIGUEL ANTONIO TRUJILLO GONZALEZ**  
CAJERO - CERTIFICADOR  
Zona Registral N° IX - Sede Lima

Página Número 3



**SUNARP**  
SUPERINTENDENCIA NACIONAL  
DE LOS REGISTROS PÚBLICOS

ZONA REGISTRAL N° IX. SEDE LIMA  
OFICINA REGISTRAL LIMA  
N° Partida: 12285324

INSCRIPCIÓN DE SOCIEDADES ANÓNIMAS  
FEG ENTRETENIMIENTOS DEL PERU S.A.C.

000053

REGISTRO DE PERSONAS JURÍDICAS  
**RUBRO : AUMENTO DE CAPITAL Y MODIF. DEL ESTATUTO**  
B00001

Por ESCRITURA PÚBLICA del 22/08/2009 otorgada ante NOTARIO MONICA MARGOT TAMBINI AVILA en la ciudad de LIMA y por junta general del 23-07-2009 se acordó: 1° Modificar el artículo siguiente.- **Artículo Primero.**- La sociedad se denomina "FEG ENTRETENIMIENTOS DEL PERU S.A.C." teniendo una duración indeterminada; inicia sus operaciones en la fecha de este pacto social y adquiere personalidad jurídica desde su inscripción en los registros de personas jurídicas de Lima, su domicilio es la provincia y departamento de Lima, pudiendo establecer sucursales u oficinas en cualquier lugar del país o en el extranjero. 2° Modificar el artículo siguiente.- **Artículo Segundo.**- Organizar todo tipo de eventos artísticos con artistas nacionales y/o extranjeros. Se dedicará a la fomentación de todo tipo de espectáculos de artista nacionales y extranjeros, en los cuales la sociedad sea representante. Brindar servicio de asesorías en materia de organización de eventos de artísticos, brindar servicio de expendio de todo tipo de comidas, bebidas en locales especialmente acondicionados para representación artísticas, sean estas peñas, bares, cafes, karaokes, etc. Asimismo la importación y exportación de bienes y servicios referente a todo tipos de instrumentos musicales. 3° Revocar del cargo de Gerente General a Mercedes Gerardo Orellano Palacios. 4° **Nombrar como Gerente General** a Maria Ysabel Salazar Villafuerte (DNI N° 09682928). 5° Aceptar la renuncia al cargo de Sub Gerente de Mercedes Victoria Orellano Antunez.- *Libro de Actas N° 1, legalizado el 05-02-2009 ante el Notario Monica Margot Tambini Avila, bajo el N° 52046.* El título fue presentado el 31/08/2009 a las 02:36:28 PM horas, bajo el N° 2009-00609848 del Tomo Diario 0492. Derechos cobrados S/.76.00 nuevos soles con Recibo(s) Numero(s) 00029292-34 Lima, 10 de Setiembre del 2009.

JAIIME JAVIER VÁSQUEZ VILLAR  
Registrador Público  
Zona Registral N° IX - Sede Lima

MIGUEL ANTONIO TRUJILLO GONZALEZ  
CAJERO - CERTIFICADOR  
Zona Registral N° IX - Sede Lima

Página Número 1



**SUNARP**

SUPERINTENDENCIA NACIONAL  
DE LOS REGISTROS PÚBLICOS

ZONA REGISTRAL N° IX. SEDE LIMA

OFICINA REGISTRAL LIMA


N° Partida: 12285324-000054

**INSCRIPCION DE SOCIEDADES ANONIMAS  
FEG ENTRETENIMIENTOS DEL PERU S.A.C.**


REGISTRO DE PERSONAS JURÍDICAS

RUBRO : AUMENTO DE CAPITAL Y MODIF. DEL ESTATUTO  
B00002

Por ESCRITURA PÚBLICA del 04/08/2010 otorgada ante NOTARIO MONICA MARGOT TAMBINI AVILA en la ciudad de LIMA y por Junta General del 20/07/2010 se acordó: Aumentar el capital en la suma de S/. 120,000.00 por capitalización de utilidades, modificándose el ARTICULO 3°.- El capital de la sociedad es de S/. 121,000.00 representado por 12,100 acciones de un valor nominal de S/. 10.00 cada una, íntegramente suscritas y pagadas. Libro de actas N° 01 legalizado el 05/02/2009 ante Notario Monica Tambini Avila bajo el N° 52046.- El título fue presentado el 05/08/2010 a las 02:33:14 PM horas, bajo el N° 2010-00567990 del Tomo Diario 0492. Derechos cobrados S/. 369.00 nuevos soles con Recibo(s) Número(s) 00029055-34.- LIMA, 11 de Agosto de 2010.

  
JAMES ROJAS GUEVARA  
Registrador Público  
Zona Registral N° IX - Sede Lima

**Certificado**  
**Sin Inscripción al Borsol**  
**No hay Titulos Suspendidos y/o Pendientes**  
**A Horas : 8:00 AM**

  
MIGUEL ANTONIO TRUJILLO GONZALEZ  
CAJERO - CERTIFICADOR  
Zona Registral N° IX - Sede Lima

Página Número 1



**SUNARP**  
SUPERINTENDENCIA NACIONAL  
DE LOS REGISTROS PÚBLICOS

ZONA REGISTRAL N° IX. SEDE LIMA  
OFICINA REGISTRAL LIMA  
N° Partida: 12285324

**INSCRIPCIÓN DE SOCIEDADES ANÓNIMAS  
FEG ENTRETENIMIENTOS DEL PERU S.A.C.**

000055

REGISTRO DE PERSONAS JURÍDICAS  
RUBRO : NOMBRAMIENTO DE MANDATARIOS  
C00001

**RENUNCIA, NOMBRAMIENTO DEL GERENTE GENERAL Y APODERADO.**

POR JUNTA DEL 10/08/2011 SE ACORDO:

- ACEPTAR LA RENUNCIA FORMULADA POR LA GERENTE GENERAL DE LA SOCIEDAD, MARÍA YSABEL SALAZAR VILLAFUERTE, (DNI N° 09682928), ASIMISMO REVOCAR TODOS LOS PODERES QUE LE HUBIEREN SIDO OTORGADOS POR LA SOCIEDAD.

- NOMBRAR GERENTE GENERAL A CHRISTIAN GONZALO FERNÁNDEZ, (C.E. N° 000684387), OTORGÁNDOSELE LAS FACULTADES CORRESPONDIENTES, PREVISTAS EN EL ESTATUTO SOCIAL Y EN PARTICULAR EN EL ARTÍCULO NOVENO Y EN LA LEY GENERAL DE SOCIEDADES.

ASIMISMO, OTORGAR PODER ESPECIAL A CHRISTIAN GONZALO FERNÁNDEZ (GERENTE GENERAL), PARA QUE ACTUANDO INDIVIDUALMENTE PUEDA:

SOLICITAR PRÉSTAMOS, OTORGAR FIANZA SOLIDARIAS PARA GARANTIZAR A LA SOCIEDAD Y/O TERCEROS, OTORGAR GARANTÍAS MOBILIARIAS SOBRE LOS BIENES MUEBLES E INMUEBLES DE LA SOCIEDAD, SUSCRIBIR CONTRATOS DE TODO TIPO, INCLUYENDO CONTRATOS TÍPICOS Y ATÍPICOS, DE ARRENDAMIENTO FINANCIERO, CONTRATOS DE CESIÓN DE POSICIÓN CONTRACTUAL, SUSCRIBIR TODO TIPO DE CONTRATOS ASOCIATIVOS Y OTORGAMIENTO DE DERECHOS DE SUPERFICIE, ABRIR Y CERRAR TODO TIPO DE CUENTAS EN CUALQUIER INSTITUCIÓN; INGRESAR FONDOS A TODO TIPO DE INSTITUCIONES; RETIRAR FONDOS EN TODO TIPO DE INSTITUCIONES; GIRAR, ENDOSAR, ACEPTAR, AVALAR, Y DAR EN GARANTÍA, LETRAS, LETRAS HIPOTECARIAS, PAGARÉS, FACTURAS, VALES Y EN GENERAL, CUALQUIER DOCUMENTACIÓN CREDITICIA; DESCONTAR, PROTESTAR Y COBRAR LETRAS, LETRAS HIPOTECARIAS, PAGARÉS, FACTURAS Y VALES Y EN GENERAL, CUALQUIER DOCUMENTACIÓN CREDITICIA, GIRAR, ENDOSAR, PROTESTAR, COBRAR, Y DAR EN GARANTÍA CHEQUES Y CUALQUIER ORDEN DE PAGO; SOLICITAR CARTAS DE CRÉDITO O CARTAS FIANZA EN MONEDA NACIONAL O EXTRANJERA; SOLICITAR Y ACORDAR CRÉDITOS EN CUENTA CORRIENTE, AVANCE O SOBREGIRO Y CRÉDITO DOCUMENTARIO; EFECTUAR TODAS LAS OPERACIONES RELACIONADAS CON ALMACENES GENERALES DE DEPÓSITO O DEPÓSITOS ADUANEROS AUTORIZADOS, PUDIENDO SUSCRIBIR, ENDOSAR, GRAVAR, DESCONTAR Y COBRAR CERTIFICADOS DE DEPÓSITOS, WARRANTS Y DEMÁS DOCUMENTOS ANÁLOGOS; ALQUILAR CAJAS DE SEGURIDAD, ABRIRLAS Y RETIRAR SU CONTENIDO; DEPOSITAR, RETIRAR, COMPRAR Y VENDER VALORES; CONTRATAR PÓLIZAS DE SEGUROS Y ENDOSAR, OTORGAR Y PRESTAR FIANZAS Y AVALES; REALIZAR TRÁMITES PARA IMPORTACIONES Y EXPORTACIONES; ASÍ COMO FIRMAR SOLICITUDES DE CRÉDITOS DOCUMENTADOS.

- NOMBRAR A MARÍA YSABEL SALAZAR VILLAFUERTE, (DNI N° 09682928), COMO APODERADA ESPECIAL, QUIÉN A SOLA FIRMA CONTARÁ CON LAS MISMAS FACULTADES OTORGADAS AL GERENTE GENERAL. ASIMISMO, DICHA APODERADA CONTARÁ CON TODAS LAS FACULTADES QUE LE FUERON ATRIBUIDAS AL GERENTE GENERAL DE CONFORMIDAD CON LA SEGUNDA DISPOSICIÓN TRANSITORIA DEL ESTATUTO SOCIAL DE LA SOCIEDAD INSCRITO EN LA PRESENTE PARTIDA.


COPIA CERTIFICADA DEL 19/08/2011 OTORGADA ANTE NOTARIO JOSE ALFREDO PAINO SCARPATI EN LA CIUDAD DE LIMA.

EL ACTA CORRE A (FS. 01, 14 AL 17) DEL LIBRO DENOMINADO DE ACTAS N° 01 LEGALIZADO EL 05/02/2009 BAJO EL N° 52046, ANTE NOTARIO DE LIMA DRA. MONICA TAMBINI AVILA.

Resolución del Superintendente Nacional de los Registros Públicos N° 124-97-SUNARP

Página Número 1

MIGUEL ANTONIO TRUJILLO GONZALEZ  
CAJERO - CERTIFICADOR  
Zona Registral N° IX - Sede Lima

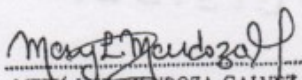
 **SUNARP**  
 SUPERINTENDENCIA NACIONAL  
 DE LOS REGISTROS PÚBLICOS

ZONA REGISTRAL N° IX. SEDE LIMA  
 OFICINA REGISTRAL LIMA  
 N° Partida: 12285324

**INSCRIPCIÓN DE SOCIEDADES ANÓNIMAS  
 FEG ENTRETENIMIENTOS DEL PERU S.A.C.**

000056

EL TÍTULO FUE PRESENTADO EL 19/08/2011 A LAS 03:07:53 PM HORAS, BAJO EL N° 2011-00694442 DEL TOMO DIARIO 0492. DERECHOS COBRADOS S/.62.00 NUEVOS SOLES CON RECIBO(S) NÚMERO(S) 00002662-14.-LIMA, 22 DE AGOSTO DE 2011.

  
 MERY LUZ MENDOZA GALVEZ  
 Registrador Público  
 Zona Registral N° IX Sede Lima

**Certificado Literal**  
 Sin Inscripción al Dorso  
 No hay Títulos Suspendidos y/o Pendientes de Inscripción  
 A Horas : 8:00 AM

Zona Registral N° IX - Sede Lima  
 Unidad de Administración y Finanzas  
 TESORERIA Rebagliati

30 MAR. 2017 21

**ENTREGADO**  
 CAJA REGISTRAL

  
 MIGUEL ANTONIO TRUJILLO GONZALEZ  
 CAJERO - CERTIFICADOR  
 Zona Registral N° IX - Sede Lima  
 Página Número 2

000057

EXPEDIENTE N° : 150-2017/CC2  
DENUNCIANTE : HUGO TALLEDO MIRANDA  
DENUNCIADA : FEG ENTRETENIMIENTOS DEL PERÚ S.A.C.  
RESOLUCIÓN N° : 3

Lima, 10 de abril de 2017

**VISTOS:** los escritos del 16, 28 y 30 de marzo de 2017, presentado por FEG Entretenimientos del Perú S.A.C.; y, **CONSIDERANDO:**

- (i) que, de acuerdo con el literal d) del artículo 24° del Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, el Secretario Técnico cuenta con la facultad para efectuar todas las notificaciones relativas a la tramitación del procedimiento<sup>1</sup>;
- (ii) que, mediante escrito del 16 de marzo de 2017, FEG Entretenimientos del Perú S.A.C. solicitó una prórroga de plazo sin presentar los poderes de representación de la personal que firmó el escrito;
- (iii) que, mediante Resolución N° 2 del 22 de marzo de 2017, se requirió a FEG Entretenimientos del Perú S.A.C. que cumpla con presentar los documentos que acrediten las facultades de representación de la señora Maria Ysabel Salazar Villafuerte para actuar en su representación en el presente procedimiento administrativo; y,
- (iv) que, mediante escrito del 28 y 30 de marzo de 2017, FEG Entretenimientos del Perú S.A.C. cumplió con presentar los poderes de representación de la señora Maria Ysabel Salazar Villafuerte y presentó sus descargos sobre los hechos imputados en su contra;
- (v) que, FEG Entretenimientos del Perú S.A.C. no ha cumplido con señalar su domicilio procesal;

**SE HA RESUELTO:**

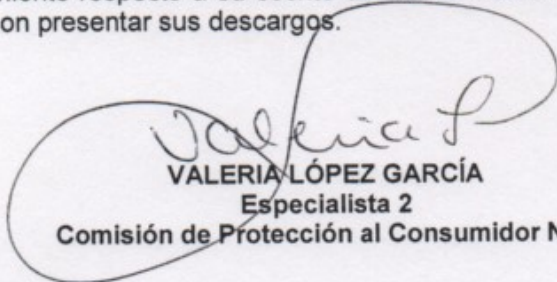
1. agregar los referidos escritos al expediente y ponerlos en conocimiento de la parte denunciante;
2. tener por apersonado al presente procedimiento a FEG Entretenimientos del Perú S.A.C.;
3. tener por cumplido el requerimiento efectuado a FEG Entretenimientos del Perú S.A.C., mediante Resolución N° 2 del 22 de marzo de 2017; y,
4. requerir a FEG Entretenimientos del Perú S.A.C. para que, en el plazo de dos (2) días hábiles contados a partir del día siguiente de notificada la presente Resolución, cumpla con señalar su domicilio procesal, ello, bajo apercibimiento de continuar notificarle los actuados del presente procedimiento al domicilio

<sup>1</sup> **DECRETO LEGISLATIVO 807. LEY DE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPÍ**  
**Artículo 24°.-** El Secretario Técnico se encargará de la tramitación del procedimiento. Para ello, cuenta con las siguientes facultades: (...)  
d) Efectuar todas las notificaciones relativas a la tramitación del procedimiento mediante oficio, carteles, facsímil, transmisión de datos, correo electrónico o cualquier medio que garantice su recepción por parte de los destinatarios. (...).

000058

ubicado en Calle Andres Vesalio N° 318 Urb. Las Magnolias (entre 33 y 34 AV. Aviación), distrito de San Borja; e,

5. informar a FEG Entretenimientos del Perú S.A.C. que carece de objeto emitir un pronunciamiento respecto a su escrito del 16 de marzo de 2017, en tanto ya ha cumplido con presentar sus descargos.

  
**VALERIA LÓPEZ GARCÍA**  
Especialista 2  
Comisión de Protección al Consumidor N° 2

VLG/amc

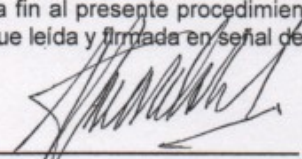


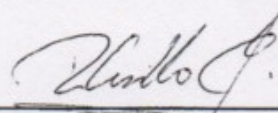
EXPEDIENTE N° 150-2017/CC2

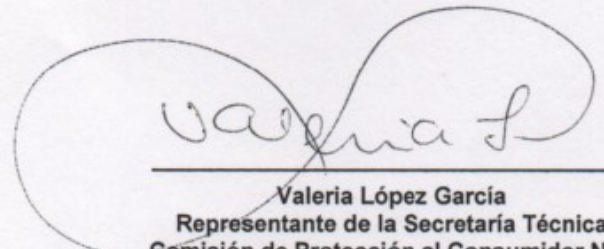
ACTA DE AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN (no acuerdo)

Siendo las 16:00 horas del día jueves 20 de abril de 2017, en las oficinas de la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 del INDECOPI, Sede Central, se presentó como denunciante el señor Hugo Talledo Miranda identificado con D.N.I. N° 09751646 y como denunciada el señor Rainer Ubaldo Carrillo Chávez, identificado con D.N.I. N° 45263799; en representación de FEG Entretenimientos del Perú S.A.C., a fin de llevar a cabo la presente diligencia.

Luego de que las partes expusieran los hechos materia de denuncia sin llegar a un acuerdo que ponga fin al presente procedimiento<sup>1</sup>, se procedió a levantar la siguiente acta a las 16:20 horas; la cual fue leída y firmada en señal de conformidad.

  
Hugo Talledo Miranda  
D.N.I. N° 09751646  
Denunciante

  
Rainer Ubaldo Carrillo Chávez  
D.N.I. N° 45263799  
En representación de  
FEG Entretenimientos del Perú S.A.C.

  
Valeria López García  
Representante de la Secretaría Técnica  
Comisión de Protección al Consumidor N° 2  
Sede Central

<sup>1</sup> CÓDIGO PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 147°.- Conciliación

Los consumidores pueden conciliar la controversia surgida con el proveedor con anterioridad e incluso durante la tramitación de los procedimientos administrativos por infracción a las disposiciones de protección al consumidor a que se refiere el presente Código.

Los representantes de la autoridad de consumo autorizados para tal efecto pueden promover la conclusión del procedimiento administrativo mediante conciliación.

En la conciliación, el funcionario encargado de dirigir la audiencia, previo análisis del caso, puede intentar acercar las posiciones de las partes para propiciar un arreglo entre ellas o, alternativamente, propone una fórmula de conciliación de acuerdo con los hechos que son materia de controversia en el procedimiento, la que es evaluada por las partes en ese acto a fin de manifestar su posición o alternativas al respecto. La propuesta conciliatoria no genera responsabilidad de la persona encargada de la diligencia ni de la autoridad administrativa, debiendo constar ello en el acta correspondiente así como la fórmula propuesta.



# FEG

Entretenimientos del Perú S.A.C.

000063  
**NOTARÍA BECERRA SOSAYA**

Av Aviación N° 2489 - San Borja

Central T. 200-2770

Horario de Atención: L. - V. 09:00 a.m. a 07:00 p.m.

Sábado 09:00 a.m. a 01:00 p.m.

Trámite Vehicular: Sábados hasta las 06:00 p.m.

www.notariabecerrasosaya.com

## CARTA PODER

Señores:

**INSTITUTO DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL - INDECOPI**

Presente.-

Conste por el presente documento el poder que otorga **FEG ENTRETENIMIENTOS DEL PERU S.A.C.**, identificada con Registro Único de Contribuyentes No. 20520882244, con domicilio fiscal en Calle Andreas Vesalio N° 318 Urb. Las Magnolias, San Borja, Departamento de Lima, debidamente representada por su Apoderada la señora **MARIA YSABEL VILLAFUERTE SALAZAR** identificada con Documento Nacional de Identidad No. 09682928, a favor del señor **RAINER UBALDO CARRILLO CHAVEZ**, identificado con Documento Nacional de Identidad No. 45263799, para que de manera individual o conjunta, en nuestro nombre pueda representarnos ante INDECOPI en la Audiencia de Conciliación programada para el jueves 20 de abril de 2017 a las 16:00 horas.

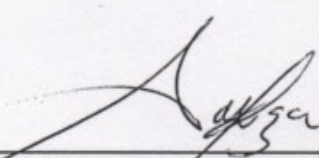

Asimismo, autorizo para que pueda de manera individual o conjunta puedan firmar cualquier documento que acredite el acuerdo conciliatorio, o cualquier formulario que conlleve a la misma finalidad.

Finalmente, declaro que los datos consignados en el presente documento son correctos y completos, y que esta declaración se ha confeccionado sin omitir o falsear dato alguno que deba contener, siendo fiel expresión de la verdad.

Agradeciendo su atención, quedo de ustedes.

Atentamente,

Lima, 19 de abril de 2017

  
  
**MARIA YSABEL VILLAFUERTE SALAZAR**  
**FEG ENTRETENIMIENTOS**  
**DEL PERU S.A.C.**

LEGALIZACIÓN AL DORSO →

**MARCO A. BECERRA SOSAYA-NOTARIO DE LIMA**

**CERTIFICO:** QUE LA FIRMA QUE APARECE EN EL ANVERSO DEL PRESENTE DOCUMENTO CORRESPONDE A: MARIA YSABEL SALAZAR VILLAFUERTE, IDENTIFICADA CON D.N.I. N° 09682928, QUIEN PROCEDE EN NOMBRE Y REPRESENTACION DE FEG ENTRETENIMIENTOS DEL PERU S.A.C. FACULTADA SEGÚN PODER INSCRITO EN LA PARTIDA ELECTRONICA N° 12285324 DEL REGISTRO DE PERSONAS JURIDICAS DE LIMA. === DE CONFORMIDAD CON EL ARTICULO 108° DEL DECRETO LEGISLATIVO N° 1049, EL NOTARIO CERTIFICA LAS FIRMAS MAS NO EL CONTENIDO DEL PRESENTE DOCUMENTO, NO ASUMIENDO RESPONSABILIDAD SOBRE EL MISMO. DOY FE. =====

LIMA, 19 DE ABRIL DEL 2017. =====  
FIRMA EL PRESENTE DOCUMENTO DR. MANUEL NOYA DE LA PIEDRA, NOTARIO DE LIMA, EN MERITO A LA LICENCIA CONCEDIDA AL DR. MARCO ANTONIO BECERRA SOSAYA, POR EL COLEGIO DE NOTARIOS DE LIMA, MEDIANTE RESOLUCIÓN N° 110-2017-CNL/D DEL 06 DE ABRIL DEL 2017. =====


*Manuel Noya de la Piedra*  
NOTARIO DE LIMA



MARIA YSABEL VILLAFUERTE SALAZAR  
FEG ENTRETENIMIENTOS  
DEL PERU S.A.C.

LEGALIZACIÓN AL DORSO

F	<input checked="" type="checkbox"/>	1991
B	<input type="checkbox"/>	
FECHA		

 **SUNARP**  
SUPERINTENDENCIA NACIONAL  
DE LOS REGISTROS PÚBLICOS

ZONA REGISTRAL N° IX. SEDE LIMA  
OFICINA REGISTRAL LIMA  
N° Partida: 12285324

**INSCRIPCIÓN DE SOCIEDADES ANÓNIMAS**  
**OREANT CONSULTORES SOCIEDAD ANÓNIMA CERRADA**  
**ORECON S.A.C.**

000064

REGISTRO DE PERSONAS JURIDICAS  
**RUBRO : CONSTITUCION**  
A00001

Por Escritura Pública del 26/01/2009 otorgada ante Notario de Lima Sandro Raul Más Cárdenas en reemplazo de la Titular Notaria de Lima Mónica Margot Tambini Avila y por Escritura Pública Aclaratoria del 09/03/2009 otorgada ante Notaria de Lima Mónica Margot Tambini Avila.

**SOCIOS FUNDADORES Y APORTES :**

1. **MERCEDES VICTORIA ORELLANO ANTUNEZ**.-Peruana, casada con PEDRO AQUILES FIGUEROA VÁSQUEZ, contadora, suscribe 50 acciones.
2. **MERCEDES GERARDO ORELLANO PALACIOS**.-Peruano, casado con FELISA MAMERTA ANTUNEZ SÁNCHEZ, empresario, suscribe 50 acciones.

**OBJETO (art.2) :** LA SOCIEDAD TIENE POR OBJETO DEDICARSE A:  
LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CONSULTORIA, OUTSORSING Y CAPACITACIÓN EMPRESARIAL, REALIZACIÓN DE ACTIVIDADES ARTÍSTICAS Y AFINES; PRODUCCIÓN DE EVENTOS ARTÍSTICOS Y ESPECTÁCULOS PÚBLICOS; SERVICIO DE TRANSPORTE DE PERSONAL Y DE CARGA; IMPORTACION, EXPORTACIÓN, COMERCIALIZACIÓN, REPRESENTACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE ÚTILES Y EQUIPO DE OFICINA DE COMPUTO; SERVICIOS DE INTERMEDIACION EMPRESARIAL, CRIANZA, PRODUCCIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE PRODUCTOS E INSUMOS AGROPECUARIOS. ASIMISMO PARA EL DESARROLLO DE SUS FINES LA SOCIEDAD PODRA DESARROELAR CUALQUIER TIPO DE OPERACIONES, INVERTIR SUS RECURSOS EN OTRAS PERSONAS JURIDICAS Y CELEBRAR TODA CLASE DE ACTOS Y CONTRATOS EN EL PAÍS Y EN EL EXTRANJERO.

**INICIO DE LAS OPERACIONES SOCIALES :** Fecha del pacto social (19/01/2009).

**DURACIÓN :** Indefinida.

**DOMICILIO :** Lima, pudiendo establecer sucursales en cualquier lugar del país o del extranjero.

**CAPITAL SOCIAL (art.3) :** S/. 1,000.00, dividido en 100 acciones nominativas de S/.10.00 nuevos soles cada una, pagado totalmente.

**RÉGIMEN DE LA JUNTA GENERAL :**

**Convocatoria.** La convocatoria de la junta general se realiza conforme el art.116° y 245° de la L.G.S.

**Quórum y adopción de acuerdos de la junta general.** El Quórum y adopción de acuerdos es conforme a los Arts. 125°, 126° y 127° de la Ley General de Sociedades.

Resolución del Superintendente de Registros Públicos N° 124-97-SUNARP

Zona Registral N° IX - Sede Lima  
3 0 MAR. 2017 21  
**ENTREGADO**  
**CAJA PUBLICIDAD**

Página Número 1

  
MIGUEL ANTONIO TRUJILLO GONZALEZ  
CAJERO - CERTIFICADOR  
Zona Registral N° IX - Sede Lima

Pág. Solicitadas : Todas IMPRESION : 30/03/2017 12:37:45 Página 1 de 7  
No existen Titulos Pendientes y/o Suspendidos



**SUNARP**

SUPERINTENDENCIA NACIONAL  
DE LOS REGISTROS PÚBLICOS

ZONA REGISTRAL N° IX. SEDE LIMA  
OFICINA REGISTRAL LIMA  
N° Partida: 12285324

000065

INSCRIPCIÓN DE SOCIEDADES ANONIMAS  
OREANT CONSULTORES SOCIEDAD ANONIMA CERRADA  
ORECON S.A.C.

**LA SOCIEDAD NO TENDRA DIRECTORIO.**

**REGIMEN DE LA GERENCIA :**

**ART.9° DEL ESTATUTO SOCIAL** -LA JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS PUEDE DESIGNAR UNO O MAS GERENTES. SUS FACULTADES, REMOCIÓN Y RESPONSABILIDADES SE SUJETAN A LO DISPUESTO POR LOS ARTÍCULOS 185° Y SIGUIENTES DE LA "LEY".

**Facultades :** EL GERENTE GENERAL ESTA FACULTADO PARA LA EJECUCION DE TODO ACTO Y/O CONTRATO CORRESPONDIENTES AL OBJETO DE LA SOCIEDAD, PUDIENDO ASIMISMO REALIZAR LOS SIGUIENTES ACTOS:

- A) DIRIGIR LAS OPERACIONES COMERCIALES Y ADMINISTRATIVAS.
- B) REPRESENTAR A LA SOCIEDAD ANTE TODA CLASE DE AUTORIDADES. EN LO JUDICIAL GOZARA DE LAS FACULTADES SEÑALADAS EN LOS ARTÍCULOS 74, 75, 77 Y 436 DEL CÓDIGO PROCESAL CIVIL, ASÍ COMO LA FACULTAD DE REPRESENTACIÓN PREVISTA EN EL ARTICULO 10 DE LA LEY N° 26636 Y DEMÁS NORMAS CONEXAS Y COMPLEMENTARIAS; TENIENDO EN TODOS LOS CASOS FACULTAD DE DELEGACIÓN O SUSTITUCIÓN.
- C) ABRIR, TRANSFERIR, CERRAR Y ENCARGARSE DEL MOVIMIENTO DE TODO TIPO DE CUENTA BANCARIO, GIRAR, COBRAR, RENOVAR, ENDOSAR, DESCONTAR Y PROTESTAR, ACEPTAR Y REACEPTAR CHEQUES, LETRAS DE CAMBIO, VALES, PAGARES, GIROS, CERTIFICADOS, CONOCIMIENTOS, POLIZAS Y CUALQUIER CLASE DE TÍTULOS VALORES, DOCUMENTOS MERCANTILES Y CIVILES; OTORGAR RECIBOS Y CANCELACIONES, SOBREGIRARSE EN CUENTA CORRIENTE CON GARANTÍA O SIN ELLA, SOLICITAR TODA CLASE DE PRESTAMOS CON GARANTÍA HIPOTECARIA, PRENDARIA O DE CUALQUIER FORMA.
- D) ADQUIRIR Y TRANSFERIR BAJO CUALQUIER TITULO; COMPRAR, VENDER, ARRENDAR, DONAR, ADJUDICAR Y GRAVAR LOS BIENES DE LAS SOCIEDAD SEAN MUEBLES O INMUEBLES, SUSCRIBIENDO LOS RESPECTIVOS DOCUMENTOS, YA SEAN PRIVADOS O PÚBLICOS, EN GENERAL PODRA CELEBRAR TODA CLASE DE CONTRATOS NOMINADOS E INNOMINADOS VINCULADOS CON EL OBJETO SOCIAL.

EL GERENTE GENERAL PODRA REALIZAR TODOS LOS ACTOS NECESARIOS PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LA SOCIEDAD, SALVO LAS FACULTADES RESERVADAS A LA JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS.

**ESTADOS FINANCIEROS Y APLICACIÓN DE UTILIDADES :** Según los Arts. 221° y siguientes de la L.G.S.

**RÉGIMEN PARA LA DISOLUCIÓN Y LIQUIDACIÓN DE LA SOCIEDAD :** Según los Arts. 407° al 420° de la L.G.S.

**GERENTE GENERAL :** MERCEDES GERARDO ORELLANO PALACIOS con DNI 08549707.

Resolución del Superintendente Nacional de los Registros Públicos N° 124-97-SUNARP

Página Número 2

MIGUEL ANTONIO TRUJILLO GONZALEZ  
CAJERO - CERTIFICADOR



**SUNARP**

SUPERINTENDENCIA NACIONAL  
DE LOS REGISTROS PÚBLICOS

ZONA REGISTRAL N° IX. SEDE LIMA  
OFICINA REGISTRAL LIMA  
N° Partida: 12285324

000066

**INSCRIPCIÓN DE SOCIEDADES ANONIMAS  
OREANT CONSULTORES SOCIEDAD ANONIMA CERRADA  
ORECON S.A.C.**

**SUB-GERENTE : MERCEDES VICTORIA ORELLANO ANTUNEZ** con DNI 09614399, quien reemplazará al gerente general en caso de ausencia o impedimento con las mismas facultades previstas para éste.

El título fue presentado el 27/01/2009 a las 02:12:53 PM horas, bajo el N° 2009-00060460 del Tomo Diario 0492. Derechos cobrados S/.85.00 nuevos soles con Recibo(s) Número(s) 00003635-35.-LIMA, 10 de Marzo de 2009.-113\*

**RICARDO JUAN CUADROS BUSTIOS**  
Registrador Público  
Zona Registral N° IX - Sede Lima

Certificado Literal  
Sin Inscripción al Dorsó  
No hay Títulos Suspendedos y/o Pendientes de Inscripción  
A Horas : 8:00 AM

**MIGUEL ANTONIO TRUJILLO GONZALEZ**  
CAJERO - CERTIFICADOR  
Zona Registral N° IX - Sede Lima

Página Número 3



**SUNARP**

SUPERINTENDENCIA NACIONAL  
DE LOS REGISTROS PÚBLICOS

ZONA REGISTRAL N° IX. SEDE LIMA  
OFICINA REGISTRAL LIMA  
N° Partida: 12285324

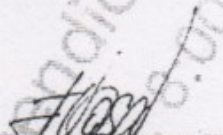
000067

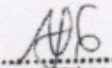
**INSCRIPCIÓN DE SOCIEDADES ANONIMAS  
FEG ENTRETENIMIENTOS DEL PERU S.A.C.**

REGISTRO DE PERSONAS JURIDICAS

**RUBRO : AUMENTO DE CAPITAL Y MODIF. DEL ESTATUTO  
B00001**

Por ESCRITURA PÚBLICA del 22/08/2009 otorgada ante NOTARIO MONICA MARGOT TAMBINI AVILA en la ciudad de LIMA y por junta general del 23-07-2009 se acordó: 1º Modificar el artículo siguiente. - **Artículo Primero.** - La sociedad se denomina "FEG ENTRETENIMIENTOS DEL PERU S.A.C." teniendo una duración indeterminada; inicia sus operaciones en la fecha de este pacto social y adquiere personalidad jurídica desde su inscripción en los registros de personas jurídicas de Lima, su domicilio es la provincia y departamento de Lima, pudiendo establecer sucursales u oficinas en cualquier lugar del país o en el extranjero. 2º Modificar el artículo siguiente. - **Artículo Segundo.** - Organizar todo tipo de eventos artísticos con artistas nacionales y/o extranjeros. Se dedicará a la fomentación de todo tipo de espectáculos de artista nacionales y extranjeros, en los cuales la sociedad sea representante. Brindar servicio de asesorías en materia de organización de eventos de artísticos, brindar servicio de expendio de todo tipo de comidas, bebidas en locales especialmente acondicionados para representación artísticas, sean estas peñas, bares, cafes, karaokes, etc. Asimismo la importación y exportación de bienes y servicios referente a todo tipos de instrumentos musicales. 3º Revocar del cargo de Gerente General a Mercedes Gerardo Orellano Palacios. 4º **Nombrar como Gerente General** a Maria Ysabel Salazar Villafuerte (DNI N° 09682928) 5º Aceptar la renuncia al cargo de Sub Gerente de Mercedes Victoria Orellano Antunez. - *Libro de Actas N° 1, legalizado el 05-02-2009 ante el Notario Monica Margot Tambini Avila, bajo el N° 52046.* El título fue presentado el 31/08/2009 a las 02:36:28 PM horas, bajo el N° 2009-00609848 del Tomo Diario 0492. Derechos cobrados S/.76.00 nuevos soles con Recibo(s) Numero(s) 00029292-34. - Lima, 10 de Setiembre del 2009.


  
JAIME JAVIER VÁSQUEZ VILLAR  
Registrador Público  
Zona Registral N° IX - Sede Lima

  
MIGUEL ANTONIO TRUJILLO GONZALEZ  
CAJERO - CERTIFICADOR  
Zona Registral N° IX - Sede Lima

Página Número 1

Resolución del Superintendente Nacional de los Registros Públicos N° 124-97-SUNARP

000068

 <b>SUNARP</b> <small>SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE LOS REGISTROS PÚBLICOS</small>	<b>ZONA REGISTRAL N° IX. SEDE LIMA</b> <b>OFICINA REGISTRAL LIMA</b> <b>N° Partida: 12285324</b>
	<b>INSCRIPCIÓN DE SOCIEDADES ANÓNIMAS</b> <b>FEG ENTRETENIMIENTOS DEL PERU S.A.C.</b>

REGISTRO DE PERSONAS JURÍDICAS  
**RUBRO : AUMENTO DE CAPITAL Y MODIF. DEL ESTATUTO**  
B00002

Por ESCRITURA PÚBLICA del 04/08/2010 otorgada ante NOTARIO MONICA MARGOT TAMBINI AVILA en la ciudad de LIMA y por Junta General del 20/07/2010 se acordó: Aumentar el capital en la suma de S/. 120,000.00 por capitalización de utilidades, modificándose el ARTICULO 3°.- El capital de la sociedad es de S/. 121,000.00 representado por 12,100 acciones de un valor nominal de S/. 10.00 cada una, íntegramente suscritas y pagadas. Libro de actas N° 01 legalizado el 05/02/2009 ante Notario Monica Tambini Avila bajo el N° 52046.- El título fue presentado el 05/08/2010 a las 02:33:14 PM horas, bajo el N° 2010-00567990 del Tomo Diario 0492. Derechos cobrados S/.369.00 nuevos soles con Recibo(s) Número(s) 00029055-34.- LIMA, 11 de Agosto de 2010.

  
**JAMES ROJAS GUEVARA**  
Registrador Público  
Zona Registral N° IX - Sede Lima

*Certificado Literal*  
*Sin Inscripción al Dorsal*  
*No hay Títulos Suspendidos y/o Pendientes*  
*A Horas : 8:00 AM*

  
MIGUEL ANTONIO TRUJILLO GONZALEZ  
CAJERO - CERTIFICADOR  
Zona Registral N° IX - Sede Lima





**SUNARP**

SUPERINTENDENCIA NACIONAL  
DE LOS REGISTROS PÚBLICOS

ZONA REGISTRAL N° IX. SEDE LIMA  
OFICINA REGISTRAL LIMA  
N° Partida: 12285324

000069

**INSCRIPCIÓN DE SOCIEDADES ANONIMAS  
FEG ENTRETENIMIENTOS DEL PERU S.A.C.**

REGISTRO DE PERSONAS JURÍDICAS

RUBRO : NOMBRAMIENTO DE MANDATARIOS

C00001

**RENUNCIA, NOMBRAMIENTO DEL GERENTE GENERAL Y APODERADO.**

POR JUNTA DEL 10/08/2011 SE ACORDO:

- ACEPTAR LA RENUNCIA FORMULADA POR LA GERENTE GENERAL DE LA SOCIEDAD, MARÍA YSABEL SALAZAR VILLAFUERTE, (DNI N° 09682928), ASIMISMO REVOCAR TODOS LOS PODERES QUE LE HUBIEREN SIDO OTORGADOS POR LA SOCIEDAD.

- NOMBRAR GERENTE GENERAL A CHRISTIAN GONZALO FERNÁNDEZ, (C.E. NO. 000684387), OTORGÁNDOSELE LAS FACULTADES CORRESPONDIENTES, PREVISTAS EN EL ESTATUTO SOCIAL Y EN PARTICULAR EN EL ARTÍCULO NOVENO Y EN LA LEY GENERAL DE SOCIEDADES.

ASIMISMO, OTORGAR PODER ESPECIAL A CHRISTIAN GONZALO FERNÁNDEZ (GERENTE GENERAL), PARA QUE ACTUANDO INDIVIDUALMENTE PUEDA:

SOLICITAR PRÉSTAMOS, OTORGAR FIANZA SOLIDARIAS PARA GARANTIZAR A LA SOCIEDAD Y/O TERCEROS, OTORGAR GARANTÍAS MOBILIARIAS SOBRE LOS BIENES MUEBLES E INMUEBLES DE LA SOCIEDAD, SUSCRIBIR CONTRATOS DE TODO TIPO, INCLUYENDO CONTRATOS TÍPICOS Y ATÍPICOS, DE ARRENDAMIENTO FINANCIERO, CONTRATOS DE CESIÓN DE POSICIÓN CONTRACTUAL, SUSCRIBIR TODO TIPO DE CONTRATOS ASOCIATIVOS Y OTORGAMIENTO DE DERECHOS DE SUPERFICIE, ABRIR Y CERRAR TODO TIPO DE CUENTAS EN CUALQUIER INSTITUCIÓN; INGRESAR FONDOS A TODO TIPO DE INSTITUCIONES; RETIRAR FONDOS EN TODO TIPO DE INSTITUCIONES; GIRAR, ENDOSAR, ACEPTAR, AVALAR, Y DAR EN GARANTÍA, LETRAS, LETRAS HIPOTECARIAS, PAGARÉS, FACTURAS, VALES Y EN GENERAL, CUALQUIER DOCUMENTACIÓN CREDITICIA; DESCONTAR, PROTESTAR Y COBRAR LETRAS, LETRAS HIPOTECARIAS, PAGARÉS, FACTURAS Y VALES Y EN GENERAL, CUALQUIER DOCUMENTACIÓN CREDITICIA, GIRAR, ENDOSAR, PROTESTAR, COBRAR, Y DAR EN GARANTÍA CHEQUES Y CUALQUIER ORDEN DE PAGO; SOLICITAR CARTAS DE CRÉDITO O CARTAS FIANZA EN MONEDA NACIONAL O EXTRANJERA; SOLICITAR Y ACORDAR CRÉDITOS EN CUENTA CORRIENTE, AVANCE O SOBREGIRO Y CRÉDITO DOCUMENTARIO; EFECTUAR TODAS LAS OPERACIONES RELACIONADAS CON ALMACENES GENERALES DE DEPÓSITO O DEPÓSITOS ADUANEROS AUTORIZADOS, PUDIENDO SUSCRIBIR, ENDOSAR, GRAVAR, DESCONTAR Y COBRAR CERTIFICADOS DE DEPÓSITOS, WARRANTS Y DEMÁS DOCUMENTOS ANÁLOGOS; ALQUILAR CAJAS DE SEGURIDAD, ABRIRLAS Y RETIRAR SU CONTENIDO; DEPOSITAR, RETIRAR, COMPRAR Y VENDER VALORES; CONTRATAR PÓLIZAS DE SEGUROS Y ENDOSAR, OTORGAR Y PRESTAR FIANZAS Y AVALES; REALIZAR TRÁMITES PARA IMPORTACIONES Y EXPORTACIONES, ASÍ COMO FIRMAR SOLICITUDES DE CRÉDITOS DOCUMENTADOS.

- NOMBRAR A MARÍA YSABEL SALAZAR VILLAFUERTE, (DNI N° 09682928), COMO APODERADA ESPECIAL, QUIÉN A SOLA FIRMA CONTARÁ CON LAS MISMAS FACULTADES OTORGADAS AL GERENTE GENERAL ASIMISMO, DICHA APODERADA CONTARÁ CON TODAS LAS FACULTADES QUE LE FUERON ATRIBUIDAS AL GERENTE GENERAL DE CONFORMIDAD CON LA SEGUNDA DISPOSICIÓN TRANSITORIA DEL ESTATUTO SOCIAL DE LA SOCIEDAD INSCRITO EN LA PRESENTE PARTIDA.

COPIA CERTIFICADA DEL 19/08/2011 OTORGADA ANTE NOTARIO JOSE ALFREDO PAINO SCARPATI EN LA CIUDAD DE LIMA.

EL ACTA CORRE A (FS. 01, 14 AL 17) DEL LIBRO DENOMINADO DE ACTAS N° 01 LEGALIZADO EL 06/02/2009 BAJO EL N° 52046, ANTE NOTARIO DE LIMA DRA. MONICA TAMBINI AVILA.

Resolución del Superintendente Nacional de los Registros Públicos N° 124-97-SUNARP

Página Número 1

MIGUEL ANTONIO TRUJILLO GONZALEZ  
CAJERO - CERTIFICADOR  
Zona Registral N° IX - Sede Lima

Pág. Solicitadas : Todas IMPRESION : 30/03/2017 12:37:45 Página 6 de 7  
No existen Títulos Pendientes y/o Suspendidos



**SUNARP**

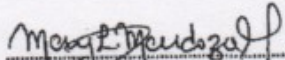
SUPERINTENDENCIA NACIONAL  
DE LOS REGISTROS PÚBLICOS

ZONA REGISTRAL N° IX. SEDE LIMA  
OFICINA REGISTRAL LIMA  
N° Partida: 12285324

000070

**INSCRIPCIÓN DE SOCIEDADES ANONIMAS  
FEG ENTRETENIMIENTOS DEL PERU S.A.C.**

EL TÍTULO FUE PRESENTADO EL 19/08/2011 A LAS 03:07:53 PM HORAS, BAJO EL N° 2011-00694442 DEL TOMO DIARIO 0492. DERECHOS COBRADOS S/62.00 NUEVOS SOLES CON RECIBO(S) NÚMERO(S) 00002662-14.-LIMA, 22 DE AGOSTO DE 2011.

  
MERY LÓZ MENDOZA GALVEZ  
Registrador Público  
Zona Registral N° IX Sede Lima

Certificado Literal  
Sin Inscripción al Dorsó  
No hay Títulos Suspendidos y/o Pendientes de Inscripción  
A Horas 8:00 AM

Zona Registral N° IX - Sede Lima  
Unidad de Administración y Finanzas  
TESORERIA Rebagliati  
30 MAR. 2017 21  
ENTREGADO  
CAJA PÚBLICA

  
MIGUEL ANTONIO TRUJILLO GONZALEZ  
CAJERO - CERTIFICADOR  
Zona Registral N° IX - Sede Lima  
Página Número 2

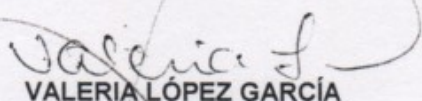
74

EXPEDIENTE N° : 150-2017/CC2  
DENUNCIANTE : HUGO TALLEDO MIRANDA  
DENUNCIADA : FEG ENTRETENIMIENTOS DEL PERÚ S.A.C.  
RESOLUCIÓN N° : 4

Lima, 24 de agosto de 2017

**VISTOS:** El estado del expediente; y, **CONSIDERANDO:** que, de acuerdo con el literal d) del artículo 24° del Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, el Secretario Técnico cuenta con la facultad para efectuar todas las notificaciones relativas a la tramitación del procedimiento<sup>1</sup>; **SE HA RESUELTO:** Requerir a FEG Entretenimientos del Perú S.A.C. para que en el plazo de DOS (2) días hábiles contado desde la notificación de la presente resolución, cumpla con presentar la siguiente documentación:

1. Copia de la autorización municipal expedida por la Municipalidad de Ate;
2. Copia del informe técnico de seguridad de defensa civil, de manera previa al espectáculo;
3. Copia del otorgamiento de garantías para espectáculos no deportivos expedidos por el Oficina Nacional de Gobierno Interior -ONAGI;
4. Certificado de inspección técnica en seguridad de edificaciones;
5. Todos los documentos que certifiquen la autorización y seguridad para brindar el concierto de "Laura Pausini" en la explanada del Estadio Monumental.

  
VALERIA LÓPEZ GARCÍA  
Especialista 2  
Comisión de Protección al Consumidor N° 2

<sup>1</sup> DECRETO LEGISLATIVO 807. LEY DE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI  
Artículo 24°.- El Secretario Técnico se encargará de la tramitación del procedimiento. Para ello, cuenta con las siguientes facultades: (...)  
d) Efectuar todas las notificaciones relativas a la tramitación del procedimiento mediante oficio, carteles, facsímil, transmisión de datos, correo electrónico o cualquier medio que garantice su recepción por parte de los destinatarios. (...).



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 150-2017/CC2

00000078

## RESOLUCIÓN FINAL N° 284-2018/CC2

PROCEDENCIA : LIMA  
DENUNCIANTE : HUGO TALLEDO MIRANDA  
(EL SEÑOR TALLEDO)  
DENUNCIADO : FEG ENTRETENIMIENTOS DEL PERÚ S.A.C.  
(ENTRETENIMIENTOS DEL PERÚ)  
MATERIA : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
DEBER DE IDONEIDAD  
DEBER DE INFORMACIÓN  
ATENCIÓN PREFERENTE  
DISCRIMINACIÓN  
MEDIDAS CORRECTIVAS  
GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN  
MULTA  
COSTAS Y COSTOS  
ACTIVIDAD : ENTRETENIMIENTO Y ESPECTÁCULOS

Lima, 9 de febrero de 2018

### ANTECEDENTES

- El 8 de febrero de 2016, el señor Talledo interpuso una denuncia en contra de Entretenimientos del Perú<sup>1</sup>, por presunta infracción de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código)<sup>2</sup>,
- Mediante Resolución N° 1 del 9 de marzo de 2017, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 (en adelante, la Secretaría Técnica), resolvió lo siguiente:

*"PRIMERO: Admitir a trámite la denuncia del 8 de febrero de 2017, interpuesta por el señor Hugo Talledo Miranda, en contra de FEG Entretenimientos del Perú S.A.C. por presunta a la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en consideración de lo siguiente:*

- Por presunta infracción a los artículos 1° numeral 1.1 literal d), 18, 19 y 38 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en medida que el proveedor denunciado no habría respetado el número de asiento que le correspondía al denunciante según su boleto adquirido, en tanto existía una zona*

<sup>1</sup> R.U.C. N° 20520882244

<sup>2</sup> LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicado el 2 de septiembre de 2010 en el Diario Oficial El Peruano. Dicho código será aplicable a los supuestos de infracción que se configuren a partir del 2 de octubre de 2010, fecha en la cual entró en vigencia el mismo. Los demás casos, se seguirán tramitando de acuerdo a lo establecido en el Decreto Supremo N° 006-2009/PCM, Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor (vigente entre el 31 de enero de 2009 y el 1 de octubre de 2010), en el Decreto Supremo N° 039-2000/ITINCI (vigente hasta el 26 de junio de 2008) y Decreto Legislativo N° 1045 (vigente entre el 27 de junio de 2008 y el 30 de enero de 2009).

M-CPC-05/01

1



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

00000679

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 150-2017/CC2

*especial para las personas con discapacidad, la cual se encuentra alejada del asiento y ubicación elegida.*

- (ii) *Por presunta infracción a los artículos 41 numeral 41.2 literal b) de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en medida que el proveedor denunciado habría puesto a disposición del denunciante un baño portátil para las personas con discapacidad, el cual presentaba una grada en su ingreso, lo que le impidió hacer uso de los mismos;*
- (iii) *Por presunta infracción a los artículos 18 y 19 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado:*
- *No habría efectuado la señalización de las zonas de acceso para vehículos de personas con discapacidad; y,*
  - *no habría implementado una zona de estacionamientos preferentes para los vehículos de personas con discapacidad.*
- [sic]

3. El 16 de marzo de 2017, complementado con escritos del 28 de marzo y 30 de marzo, la denunciada formuló sus descargos.

## ANÁLISIS

### Sobre el deber de idoneidad y el trato discriminatorio

4. En la medida que todo proveedor ofrece una garantía respecto de la idoneidad de los bienes y servicios que ofrece en el mercado en función de la información transmitida expresa o tácitamente, para acreditar la infracción administrativa, el consumidor o la autoridad administrativa debe probar la existencia del defecto, y será el proveedor el que tendrá que demostrar que dicho defecto no le es imputable para ser eximido de responsabilidad. La acreditación del defecto origina la presunción de responsabilidad (culpabilidad) del proveedor, pero esta presunción puede ser desvirtuada por el propio proveedor<sup>3</sup>.

<sup>3</sup> 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 lo 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.

#### 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.

M-CPC-05/01

2



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2 SEDE CENTRAL

00000680

EXPEDIENTE N° 150-2017/CC2

5. En efecto, una vez que se ha probado el defecto, sea con los medios probatorios presentados por el consumidor o por los aportados de oficio por la Secretaría Técnica, si el proveedor pretende ser eximido de responsabilidad, deberá aportar pruebas que acrediten la fractura del nexo causal.
6. El artículo 2 inciso 2 de la Constitución Política del Perú establece lo siguiente:
 

*"Artículo 2.- Toda persona tiene derecho: 2. A la igualdad ante la Ley. Nadie debe ser discriminado por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole."*
7. El derecho a la igualdad presenta una doble dimensión: de un lado como principio rector del ordenamiento jurídico; y de otro lado, como un derecho constitucional subjetivo, individualmente exigible, que confiere a toda persona el derecho a ser tratado con igualdad ante la ley y de no ser objeto de forma alguna de discriminación<sup>4</sup>.
8. El artículo 1 literal d) del Código reconoce el derecho de los consumidores a ser tratados justa y equitativamente en toda transacción comercial y a no ser discriminados por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole.
9. En la práctica los derechos antes citados se resumen en la obligación de los proveedores de dispensar un trato equitativo brindando sus servicios o productos sin exclusiones o selección de clientela, más allá de las condiciones que objetivamente resulten necesarias para el cabal cumplimiento de sus prestaciones.

*Aquí entra la discapacidad acreetada.*

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."

A criterio de la Comisión, la norma reseñada establece un supuesto de responsabilidad administrativa, conforme al cual los proveedores son responsables por la calidad e idoneidad de los servicios que ofrecen en el mercado. Ello no impone al proveedor el deber de brindar una determinada calidad de producto a los consumidores, sino simplemente el deber de entregarlos en las condiciones ofrecidas y acordadas, expresa o implícitamente.

Ante la denuncia de un consumidor insatisfecho que pruebe el defecto de un producto o servicio, se presume *iuris tantum* que el proveedor es responsable por la falta de idoneidad y calidad del producto o servicio que pone en circulación en el mercado. Sin embargo, el proveedor podrá demostrar su falta de responsabilidad desvirtuando dicha presunción, es decir, acreditando que empleó la diligencia requerida en el caso concreto (y que actuó cumpliendo con las normas pertinentes) o probando la ruptura del nexo causal por caso fortuito, fuerza mayor, hecho determinante de un tercero o negligencia del propio consumidor afectado.

Lo anterior implica que la responsabilidad administrativa por infracción a las normas de protección al consumidor no consiste, en rigor, en una responsabilidad objetiva (propia de la responsabilidad civil), sino que, conservando la presencia de un factor subjetivo de responsabilidad (culpabilidad), opera a través de un proceso de inversión de la carga de la prueba respecto de la idoneidad de los bienes y servicios que se transan en el mercado, sin que ello signifique una infracción al principio de licitud.

<sup>4</sup> EGUIGUREN PRAELI, Francisco, Principio de Igualdad y Derecho a la No Discriminación, En: *Ius et Veritas* 15, p. 63.

M-CPC-05/01



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL

00000081

EXPEDIENTE N° 150-2017/CC2 /

Aplicar lo mismo de  
que el art 2 de  
la constitución

10. Por su parte, el artículo 38 del Código establece expresamente la prohibición de discriminar a los consumidores por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole; indicando que se encuentra prohibida la exclusión de personas sin que medien causas de seguridad del establecimiento, tranquilidad de sus clientes u otros motivos similares. Asimismo, se precisa que el trato diferenciado debe obedecer a causas objetivas y razonables<sup>5</sup>.
11. En ese sentido, la Comisión se encuentra facultada para velar y promover el respeto de los derechos de los ciudadanos como consumidores, así como promover el cumplimiento de la obligación de los proveedores de no seleccionar de manera injustificada a la clientela.
12. El principio de la carga de la prueba establece que la responsabilidad de probar los hechos le corresponde a quien los alega<sup>6</sup>, es decir al denunciante cuando el procedimiento se inicia por denuncia de parte de éste o a la administración cuando se inicia de oficio, por regla general. Sin embargo, el artículo 39 del Código contempla reglas procesales referidas a la distribución de la carga de la prueba en el caso de un presunto trato desigual o discriminatorio.
13. Es así que, el consumidor afectado por este tipo de prácticas ilegales deberá, en primer lugar, acreditar siquiera indiciariamente la existencia de trato desigual, para que se invierta la carga de la prueba y exigir al proveedor que demuestre la existencia de una causa objetiva y justificada para dicho trato. En caso, el proveedor demuestre la existencia de una causa objetiva y razonable, le corresponderá al consumidor probar que ésta es en realidad un pretexto o una simulación para incurrir en prácticas discriminatorias<sup>7</sup>.
14. Lo anterior ha sido ratificado por la Sala Especializada en Protección al Consumidor, en anteriores pronunciamientos, al señalar que en este tipo de casos

<sup>5</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>6</sup> CÓDIGO PROCESAL CIVIL Carga de la prueba.- Artículo 196°.- Salvo disposición legal diferente, la carga de probar corresponde a quien afirma hechos que configuran su pretensión, o a quien los contradice alegando nuevos hechos.

<sup>7</sup> LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR Artículo 39.- Carga de la prueba La carga de la prueba sobre la existencia de un trato desigual corresponde al consumidor afectado cuando el procedimiento se inicia por denuncia de este o a la administración cuando se inicia por iniciativa de ella. Para acreditar tal circunstancia, no es necesario que el afectado pertenezca a un grupo determinado. Corresponde al proveedor del producto o servicio acreditar la existencia de una causa objetiva y justificada. Si el proveedor demuestra la existencia de una causa objetiva y razonable, le corresponde a la otra parte probar que esta es en realidad un pretexto o una simulación para incurrir en prácticas discriminatorias. Para estos efectos, es válida la utilización de indicios y otros sucedáneos de los medios probatorios.

M-CPC-05/01

4

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

e-mail: consultas@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL

00000082

EXPEDIENTE N° 150-2017/CC2

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

15. En ese sentido, debe quedar claro que en estos casos mientras quien denuncie no acredite un trato desigual respecto de otros consumidores, no se configura infracción alguna al artículo 38 del Código.

Respecto a que el proveedor denunciado no habría respetado el número de asiento que le correspondía al denunciante según su boleto adquirido, en tanto existía una zona especial para las personas con discapacidad, la cual se encontraba alejada del asiento y ubicación elegida.

16. El señor Talledo, quien sufre de una incapacidad<sup>8</sup> denunció que el 31 de agosto de 2016, concurrió al evento de espectáculos (Concierto Laura Pausini), organizado por la denunciada en el Estadio Monumental de Ate<sup>9</sup>, en compañía de su hija, precisando que para ello contaba con una entrada numerada que señalaba que el asiento que le correspondía era el asiento 75 de la fila 8, correspondiente a la zona "Diamante".
17. No obstante, el denunciante señala que una vez en el evento, advirtió que la zona "Diamante" estaba acondicionada con sillas, siendo que en un primer momento un acomodador buscó la manera de ubicarlo en el sitio que le correspondía; sin embargo, un superior de este le indicó que las personas con discapacidad tenían un sitio especial designado y que debía ser trasladado ahí, siendo que este lugar se encontraba mucho más alejado de la fila 8 y de sus acompañantes, que era donde le correspondía estar según la entrada que adquirió.
18. A fin de acreditar sus alegaciones, el denunciante presentó como medios probatorios, las siguientes muestras fotográficas:



<sup>8</sup> Se moviliza en silla de ruedas.

<sup>9</sup> Concierto "Laura Pausini" realizado el 31 de agosto de 2016, en la Explanada del Estadio Monumental de Ate.





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL

00000083

EXPEDIENTE N° 150-2017/CC2



19. La denunciada, al formular sus descargos manifestó que se procedió a ubicar al denunciante en una zona especial, debido a que al tratarse de un concierto era previsible que las personas ubicadas delante de él, se pararan e impidieran que éste pueda disfrutar plenamente del concierto, así como protegerlo ante cualquier eventualidad.
20. En el presente caso, el señor Talledo manifestó que habría sido discriminado en la medida que la denunciada decidió ubicarlo en una zona alejada al escenario, sin respetar que contaba con una entrada numerada que lo colocaba en una mejor ubicación.
21. En ese sentido, de los medios probatorios aportados por el denunciante y lo manifestado por las partes, podemos concluir que se otorgó un trato diferenciado, por lo que ahora corresponde analizar si este se encontraba o no justificado, invirtiéndose en este caso la carga de la prueba, exigiendo al proveedor que demuestre la existencia de una causa objetiva y justificada para dicho trato.
22. La denunciada ha indicado que, si bien el denunciante contó con una entrada numerada, optó por ubicarlo en la zona especial a fin que pueda disfrutar del concierto.

M-CPC-05/01

6



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2 SEDE CENTRAL

00000084

EXPEDIENTE N° 150-2017/CC2

23. Sobre el particular, también se debe analizar que según señaló el señor Talledo en su escrito de denuncia, obtuvo la entrada al referido concierto como obsequio de sus hijas, por lo que es previsible suponer que al momento de adquirir la misma no se apersonó él personalmente; en ese sentido, se puede suponer que la proveedora no tuvo oportunidad de informarle en ese momento que en dicho evento se había dispuesto una zona especial para personas con discapacidad.

24. Tampoco es razonable pensar que Entretenimientos del Perú podía prever que el asiento 75 de la fila 8 del concierto había sido adquirido por una persona que contaba con algún tipo de discapacidad.

25. Por otro lado, se debe indicar que, en el presente caso, la denunciada ha alegado que la razón para colocar en otra zona al denunciante fue que al tratarse de un concierto, era previsible que las personas a pesar de contar con sillas numeradas se pongan de pie a fin de disfrutar de este, por lo que resulta lógico pensar que esta acción iba a interferir con la comodidad del denunciante.

26. Sobre el particular, este Colegiado considera que el motivo alegado por Entretenimientos del Perú resulta razonable y acreditado, en tanto en la fotografía adjuntada por el señor Talledo se verifica que en pleno concierto los asistentes de la zona "Diamante" se encontraban de pie, siendo que evidentemente impedirían la visión del escenario al denunciante si éste permanecía en el asiento 75 - fila 8, conforme apreciamos a continuación:



Realmente lo hicieron por comodidad?

Y el precio con relación a la zona de discapacidad estaba justificada.

27. Asimismo, otra de las razones indicadas por Entretenimientos del Perú fue que esta zona brindaba mayor seguridad al denunciante, en caso de alguna eventualidad, razonamiento que para este Colegiado también resulta sensato, siendo que una persona con cualquier tipo de discapacidad en este tipo de eventos se encuentra, como es evidente, más expuesto, por lo que se debe procurar ubicarlos en zonas "no saturadas" que les permita desplazarse de manera rápida y sin ningún tipo de limitación.

Pero se podría accionar en caso existe la eventualidad?

28. En el presente caso, si bien se optó por ubicar al señor Talledo en una zona más alejada a la referida fila 8 donde se ubicada su asiento, esto resulta perfectamente justificable atendiendo a la calidad del evento y el resguardo de la integridad del denunciante.

M-CPC-05/01



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2 SEDE CENTRAL

00000085

EXPEDIENTE N° 150-2017/CC2

29. Por tanto, la Comisión considera que en el presente caso corresponde declarar infundado este extremo de la enuncia, por presunta infracción de los artículos 1 numeral 1.1 literal d), 18, 19 y 38 del Código.

Hay asimetría de información  
 → debió informar en sus Flyers que exista una zona de discapacitados

**Sobre el deber de brindar trato preferente a personas con discapacidad**

30. La Constitución Política del Perú, ha establecido a través de su artículo 7 el deber especial de la comunidad, así como de las entidades del Estado Peruano de brindar protección a toda aquella persona que adolezca de una incapacidad sea física o mental, señalando para ello lo siguiente:

↳ BUSCAR.

"Artículo 7.- Protección al Discapacitado

Todos tienen derecho a la protección de su salud, la del medio familiar y la de la comunidad, así como el deber de contribuir a su promoción y defensa. La persona incapacitada para velar por sí misma a causa de una deficiencia física o mental tiene derecho al respeto de su dignidad y a un régimen legal de protección, atención, readaptación y seguridad."

31. En atención a dicho deber, el Indecopi a través del artículo 41 del Código establece la obligación de los proveedores de brindar una atención preferente a las personas con discapacidad.
32. El numeral 1 del referido artículo del Código, establece la obligación del proveedor de garantizar la atención preferente de gestantes, niñas, niños, adultos mayores y personas con discapacidad, en todos los sistemas de atención.
33. Sobre el deber de idoneidad con que cuente, debiendo facilitar al consumidor todos los mecanismos necesarios para denunciar el incumplimiento de esta norma bajo responsabilidad.
34. Asimismo, el numeral 2 del referido artículo, indica que, para el cumplimiento de dicho deber, los proveedores deben de cumplir con realizar las siguientes acciones:

"41.2 Respecto a los beneficiarios del trato preferente, el proveedor debe:

- a) Consignar en un lugar visible, de fácil acceso y con caracteres legibles su derecho a la atención preferente.  
 b) Adecuar su infraestructura en lo que corresponda e implementar medidas garantizando su acceso y seguridad.  
 c) Exonerarlos de turnos o cualquier otro mecanismo de espera.  
 d) Implementar un mecanismo de presentación de quejas contra quienes incumplan esta disposición."  
 (Resaltado agregado)

35. En virtud de lo expuesto, en el presente caso, debe considerarse que el denunciante es una persona con discapacidad<sup>10</sup> para proceder a efectuar el

<sup>10</sup> La denunciante refirió que se traslada en silla de ruedas.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL

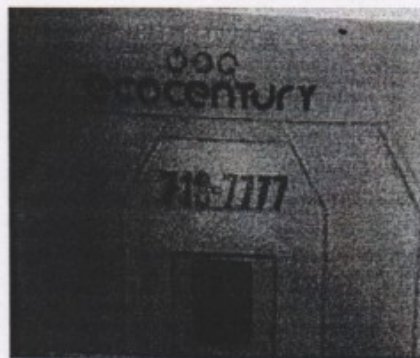
00000086

EXPEDIENTE N° 150-2017/CC2

análisis de los hechos denunciados en atención a lo dispuesto en el numeral 41.2 literal b) del artículo 41 del Código.

Respecto a que el denunciado habría puesto a disposición del denunciante un baño portátil para las personas con discapacidad, el cual presentaba una grada en su ingreso, lo que le impidió hacer uso del mismo:

36. En el presente extremo de la denuncia, el señor Talledo manifestó que la denunciada no contaba con la infraestructura adecuada para que personas que se trasladan en silla de ruedas pudiesen acceder a los servicios higiénicos el día 31 de agosto de 2016, fecha en la que brindó el espectáculo (Concierto Laura Pausini), en la medida que el baño instalado para personas con discapacidad contaba con una grada que impedía que el denunciante pudiera acceder al encontrarse en silla de ruedas.
37. De otro lado, Entretenimientos del Perú manifestó que, si cumplieron con la normativa en la medida que el espectáculo que ofrecieron en la fecha indicada contaba con servicios higiénicos especialmente acondicionados para personas con discapacidad; no obstante, al verificar la existencia de una grada en el baño portátil, han solicitado información al proveedor de este servicio a fin que expliquen la razón de ello.
38. No obstante, precisaron que otras personas con discapacidad asistentes al concierto pudieron usar esos servicios sin problema.
39. Al respecto, obra en el expediente las fotografías recabadas por el denunciante el día del concierto, en el que podemos apreciar lo siguiente:



M-CPC-05/01

9



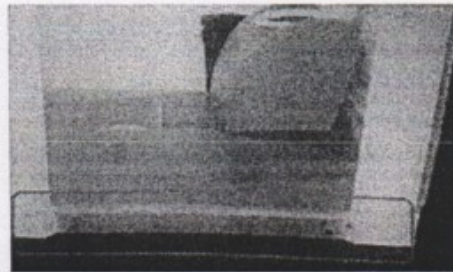
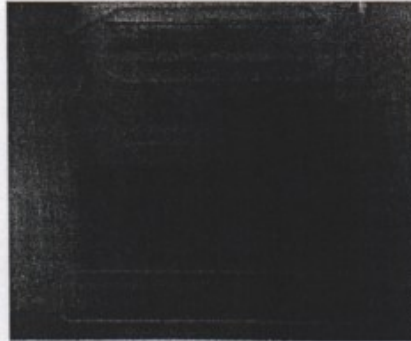
PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 150-2017/CC2



40. Cabe precisar, que **Entretenimientos del Perú no ha cuestionado la veracidad de estos medios probatorios, sino que por el contrario indicó que solicitaron información a su proveedor respecto del diseño del referido módulo de servicio higiénico a fin que les pueda dar más detalle del motivo por el cual se colocó la grada indicada por el denunciante; y, si efectivamente la misma impedía la utilización del módulo por parte de personas en silla de ruedas, comprometiéndose a ampliar sus descargos, con esta información; no obstante, el denunciado no lo realizó.**

*Se puede  
comprobar  
esta información*

*↳ no amplio  
descargos*

41. En ese sentido, podemos concluir que **el propio proveedor denunciado reconoció que no contó con un medio especial para que las personas con discapacidad puedan acceder a los servicios higiénicos portátiles instalados en el espectáculo del 31 de agosto de 2016.**
42. Es de tener en cuenta que **las exigencias previstas mediante el inciso 2, artículo 41 tienen por finalidad proteger y asegurar que las personas con discapacidad puedan desenvolverse de forma libre e independiente en la sociedad; pues tal como lo ha señalado el Tribunal Constitucional, el deber de las Entidades del Estado no es de asistencia sino el de promover que las condiciones del entorno social permitan que dichas personas no sean excluidas y melladas en su dignidad<sup>11</sup>.**

<sup>11</sup> Sentencia del Tribunal Constitucional del Expediente N° 2437-2013-PA/TC: "La adopción de medidas de esta clase no se justifican en la discapacidad en sí mismo o en la idea de que esta incapacite para alcanzar el progreso y el desarrollo y en que, por dicha razón, el Estado tenga que dictar medidas de carácter asistencialista a favor



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPÍ

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL

00000088

EXPEDIENTE N° 150-2017/CC2

43. A mayor abundamiento, el Reglamento de la Ley de la Persona con Discapacidad en su artículo 3<sup>12</sup>, define a la accesibilidad como la garantía del acceso de las personas con discapacidad en igualdad de condiciones con las demás al entorno físico, en los establecimientos abiertos al público, tanto en zonas urbanas como rurales, a fin que las personas con discapacidad, como la denunciante, puedan vivir en forma independiente y participar plenamente en todos los aspectos de la vida.
44. Al respecto, la Ley 29973 Ley general de la Persona con Discapacidad (en adelante La Ley de la Persona con Discapacidad) señala en su artículo 17 sobre las condiciones de las edificaciones públicas y privadas lo siguiente:

*"17.1 las edificaciones públicas y privadas que brinden u ofrezcan servicios al público deben contar con ambientes y rutas accesibles para permitir el libre desplazamiento y atención de la persona con discapacidad en igualdad de condiciones que las demás, de conformidad con las normas técnicas de accesibilidad para las personas con discapacidad.*

*17.2 Los propietarios, administradores, promotores u organizadores que realizan actividades y espectáculos públicos habilitan y acondicionan ingresos, áreas, ambientes y servicios higiénicos para el uso de la persona con discapacidad, así como la señalización correspondiente".*  
(subrayado es nuestro)

45. En virtud de lo referido, el hecho que las personas con discapacidad como el señor Talledo que se trasladan en silla de ruedas no pueda acceder a los servicios higiénicos del espectáculo cuestionado, al contar este con una grada; limita la libertad y desenvolvimiento del denunciante.
46. Por tanto, la Comisión considera que en el presente caso corresponde declarar fundado este extremo de la denuncia, por infracción del artículo 41 numeral 41.2, literal b) del Código.

Sobre el  
Trato  
Preferente  
SI?

#### Sobre el Deber de Idoneidad

47. En la medida que todo proveedor ofrece una garantía respecto de la idoneidad de los bienes y servicios que ofrece en el mercado en función de la información

de estas personas, sino en el hecho de que su exclusión de los diversos procesos sociales se ha originado en las condiciones y características del ambiente o entorno social en el que se han visto forzadas a interactuar."

<sup>12</sup> REGLAMENTO DE LA LEY 29973, LEY GENERAL DE LA PERSONA CON DISCAPACIDAD DECRETO SUPREMO N° 002-2014-MIMP Artículo 3.- Definiciones Para la aplicación de la Ley y el presente Reglamento se entenderán como definiciones las siguientes: 3.1 Accesibilidad: Asegurar el acceso de las personas con discapacidad en igualdad de condiciones con las demás al entorno físico, los medios de transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y la comunicación y a otros servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público, tanto en zonas urbanas como rurales, a fin de que puedan vivir en forma independiente y participar plenamente en todos los aspectos de la vida. (Subrayado agregado)



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL

00000089

EXPEDIENTE N° 150-2017/CC2

transmitida expresa o tácitamente, para acreditar la infracción administrativa, el consumidor o la autoridad administrativa debe probar la existencia del defecto, y será el proveedor el que tendrá que demostrar que dicho defecto no le es imputable para ser eximido de responsabilidad. La acreditación del defecto origina la presunción de responsabilidad (culpabilidad) del proveedor, pero esta presunción puede ser desvirtuada por el propio proveedor<sup>13</sup>.

48. En efecto, una vez que se ha probado el defecto, sea con los medios probatorios presentados por el consumidor o por los aportados de oficio por la Secretaría Técnica, si el proveedor pretende ser eximido de responsabilidad, deberá aportar pruebas que acrediten la fractura del nexo causal.

<sup>13</sup> 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 lo 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.

**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."

A criterio de la Comisión, la norma reseñada establece un supuesto de responsabilidad administrativa, conforme al cual los proveedores son responsables por la calidad e idoneidad de los servicios que ofrecen en el mercado. Ello no impone al proveedor el deber de brindar una determinada calidad de producto a los consumidores, sino simplemente el deber de entregarlos en las condiciones ofrecidas y acordadas, expresa o implícitamente.

Ante la denuncia de un consumidor insatisfecho que pruebe el defecto de un producto o servicio, se presume *iuris tantum* que el proveedor es responsable por la falta de idoneidad y calidad del producto o servicio que pone en circulación en el mercado. Sin embargo, el proveedor podrá demostrar su falta de responsabilidad desvirtuando dicha presunción, es decir, acreditando que empleó la diligencia requerida en el caso concreto (y que actuó cumpliendo con las normas pertinentes) o probando la ruptura del nexo causal por caso fortuito, fuerza mayor, hecho determinante de un tercero o negligencia del propio consumidor afectado.

Lo anterior implica que la responsabilidad administrativa por infracción a las normas de protección al consumidor no consiste, en rigor, en una responsabilidad objetiva (propia de la responsabilidad civil), sino que, conservando la presencia de un factor subjetivo de responsabilidad (culpabilidad), opera a través de un proceso de inversión de la carga de la prueba respecto de la idoneidad de los bienes y servicios que se transan en el mercado, sin que ello signifique una infracción al principio de licitud.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL

00000090

EXPEDIENTE N° 150-2017/CC2

(i) Respecto a que la denunciada no habría efectuado la señalización de las zonas de acceso para discapacitados:

49. El señor Talledo denunció que la denunciada no realizó la señalización de las zonas de acceso para las personas con discapacidad que asistieron al evento organizado por Entretenimientos del Perú el 31 de agosto de 2016, razón por la cual tuvo que trasladarse desde aproximadamente 8 cuadras hasta el ingreso al estadio, pese a encontrarse en silla de ruedas.

50. Al respecto, la denunciada si bien formuló sus descargos ha omitido pronunciarse respecto de este extremo de la denuncia.

51. Sobre el particular, la Ley de la Persona con Discapacidad, señala en su artículo 17<sup>14</sup> sobre las condiciones de las edificaciones públicas y privadas lo siguiente:

*"17.1 Las edificaciones públicas y privadas que brinden u ofrezcan servicios al público deben contar con ambientes y rutas accesibles para permitir el libre desplazamiento y atención de la persona con discapacidad en igualdad de condiciones que las demás, de conformidad con las normas técnicas de accesibilidad para las personas con discapacidad.*

*17.2 Los propietarios, administradores, promotores u organizadores que realizan actividades y espectáculos públicos habilitan y acondicionan ingresos, áreas, ambientes y servicios higiénicos para el uso de la persona con discapacidad, así como la señalización correspondiente".*

(subrayado es nuestro)

52. En este caso, el señor Talledo denunció que la zona para el espectáculo organizado por la denunciada el 31 de agosto del año 2016, no contaba con la señalización correspondiente para las zonas de acceso de personas con discapacidad.

53. Sobre el particular, si bien la regla exige que sea el denunciante quien acredite la infracción alegada, en este caso, a criterio de este Colegiado la carga de la prueba debe invertirse, atendiendo a que era Entretenimientos del Perú quien se encontraba en mejor posición de probar que su evento sí cumplió con las disposiciones exigidas por la normativa señalada en los párrafos precedentes.

<sup>14</sup> Ley 29973 Ley General de la Persona con Discapacidad  
Artículo 17.- sobre las condiciones de las edificaciones públicas y privadas lo siguiente:

*"17.1 las edificaciones públicas y privadas que brinden u ofrezcan servicios al público deben contar con ambientes y rutas accesibles para permitir el libre desplazamiento y atención de la persona con discapacidad en igualdad de condiciones que las demás, de conformidad con las normas técnicas de accesibilidad para las personas con discapacidad.*

*17.2 Los propietarios, administradores, promotores u organizadores que realizan actividades y espectáculos públicos habilitan y acondicionan ingresos, áreas, ambientes y servicios higiénicos para el uso de la persona con discapacidad, así como la señalización correspondiente".*





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL

00000091

EXPEDIENTE N° 150-2017/CC2

54. Asimismo, cabe precisar, que en el presente procedimiento la Secretaria Técnica, a través de la Resolución N 4 del 24 de agosto de 2017, notificada a Entretenimientos del Perú el 28 de agosto de 2017, le requirió a Entretenimientos Perú que cumpla con presentar:

- Copia de la autorización técnico de seguridad de defensa civil, de manera previa al espectáculo;
- copia del otorgamiento de garantías para espectáculos no deportivos expedido por la Oficina Nacional del Gobierno Interior – ONAGI;
- certificado de inspección técnica en seguridad de edificaciones; y,
- todos los documentos que certifiquen la autorización y seguridad para brindar el concierto de "Laura Pausini" en la Explanada del Estadio monumental.

55. No obstante, el requerimiento efectuado, **Entretenimientos del Perú no cumplió con presentar la información solicitada.**

56. En consecuencia, atendiendo a que **Entretenimientos del Perú no acreditó que su evento contara con la señalización para el acceso de personas con discapacidad, como lo exige el numeral 17.2 del artículo 17 de la Ley de la Persona con Discapacidad, procede atribuirle responsabilidad por la infracción denunciada.**

57. En ese sentido, la Comisión considera que en el presente caso corresponde declarar fundado este extremo de la denuncia, por infracción de los artículos 18 y 19 del Código.

(ii) **Respecto a que la denunciada no habría implementado estacionamientos preferentes para vehículos de personas con discapacidad:**

58. Con relación a este extremo de la denuncia, el señor Talledo denunció que **Entretenimientos del Perú no implementó estacionamientos preferentes para los vehículos de personas con discapacidad que asistieron al evento organizado por la denunciada el 31 de agosto de 2016, razón por la cual tuvo que trasladarse desde aproximadamente 8 cuadras hasta el ingreso al estadio, pese a encontrarse con silla de ruedas.**

59. Al respecto, la denunciada indicó que, si contaron con estacionamientos destinados a personas con discapacidad, precisando que estos fueron solo en un número "promedio", señalando que lo que pudo ocurrir es que el denunciante no ubicó los mismos.

60. Al respecto, la Ley de la Persona con Discapacidad señala en su artículo 17<sup>15</sup> sobre las condiciones de las edificaciones públicas y privadas lo siguiente:

<sup>15</sup> Ley 29973 Ley General de la Persona con Discapacidad  
Artículo 17.- sobre las condiciones de las edificaciones públicas y privadas lo siguiente:

"17.1 las edificaciones públicas y privadas que brinden u ofrezcan servicios al público deben contar con ambientes y rutas accesibles para permitir el libre desplazamiento y atención de la persona con discapacidad en



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL

00000092

EXPEDIENTE N° 150-2017/CC2

"17.1 Las edificaciones públicas y privadas que brinden u ofrezcan servicios al público deben contar con ambientes y rutas accesibles para permitir el libre desplazamiento y atención de la persona con discapacidad en igualdad de condiciones que las demás, de conformidad con las normas técnicas de accesibilidad para las personas con discapacidad.

17.2 Los propietarios, administradores, promotores u organizadores que realizan actividades y espectáculos públicos habilitan y acondicionan ingresos, áreas, ambientes y servicios higiénicos para el uso de la persona con discapacidad, así como la señalización correspondiente".  
(subrayado es nuestro)

61. Por su parte, el artículo 19<sup>16</sup> del mismo cuerpo legal determina que:

"Los estacionamientos públicos y privados, incluyendo las zonas de estacionamiento de los establecimientos públicos y privados, disponen la reserva de espacios para vehículos conducidos por personas con discapacidad o que las transporten".

62. En este supuesto, también se debe considerar que era el denunciado quien se encontraba en mejor posición de demostrar que su evento sí contó con la disposición señalada; sin embargo, a pesar de haber señalado en su escrito de defensa del 28 de marzo de 2016 que en los próximos días presentaría mayor detalle de los hechos alegados, no ha presentado la información que coadyuve a desvirtuar la imputación en su contra.
63. En ese sentido, la Comisión considera que en el presente caso corresponde declarar fundado este extremo de la denuncia, por infracción de los artículos 18 y 19 del Código.

↓ Por no contar con estacionamiento

#### De las medidas correctivas

64. Los artículos 114, 115 y 116 del Código<sup>17</sup> establecen la facultad que tiene la Comisión para, actuando de oficio o a pedido de parte, adoptar las medidas

igualdad de condiciones que las demás, de conformidad con las normas técnicas de accesibilidad para las personas con discapacidad.

17.2 Los propietarios, administradores, promotores u organizadores que realizan actividades y espectáculos públicos habilitan y acondicionan ingresos, áreas, ambientes y servicios higiénicos para el uso de la persona con discapacidad, así como la señalización correspondiente".

<sup>16</sup> Ley 29973 Ley General de la Persona con Discapacidad

Artículo 17° sobre las condiciones de las edificaciones públicas y privadas lo siguiente:

"Los estacionamientos públicos y privados, incluyendo las zonas de estacionamiento de los establecimientos públicos y privados, disponen la reserva de espacios para vehículos conducidos por personas con discapacidad o que las transporten".

<sup>17</sup> LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 114.- Medidas correctivas.- Sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción al presente Código, el Indecopi puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL

00000093

EXPEDIENTE N° 150-2017/CC2

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

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

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

**Artículo 115.- Medidas correctivas reparadoras.** 115.1 Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior. En caso el órgano resolutorio dicte una o varias medidas correctivas, debe considerar lo acordado por las partes durante la relación de consumo. Las medidas correctivas reparadoras pueden consistir en ordenar al proveedor infractor lo siguiente:

- a. Reparar productos.
- b. Cambiar productos por otros de idénticas o similares características, cuando la reparación no sea posible o no resulte razonable según las circunstancias.
- c. Entregar un producto de idénticas características o, cuando esto no resulte posible, de similares características, en los supuestos de pérdida o deterioro atribuible al proveedor y siempre que exista interés del consumidor.
- d. Cumplir con ejecutar la prestación u obligación asumida; y si esto no resulte posible o no sea razonable, otra de efectos equivalentes, incluyendo prestaciones dinerarias.
- e. Cumplir con ejecutar otras prestaciones u obligaciones legales o convencionales a su cargo.
- f. Devolver la contraprestación pagada por el consumidor, más los intereses legales correspondientes, cuando la reparación, reposición, o cumplimiento de la prestación u obligación, según sea el caso, no resulte posible o no sea razonable según las circunstancias.
- g. En los supuestos de pagos indebidos o en exceso, devolver estos montos, más los intereses correspondientes.
- h. Pagar los gastos incurridos por el consumidor para mitigar las consecuencias de la infracción administrativa.
- i. Otras medidas reparadoras análogas de efectos equivalentes a las anteriores.

115.2 Las medidas correctivas reparadoras no pueden ser solicitadas de manera acumulativa conjunta, pudiendo plantearse de manera alternativa o subsidiaria, con excepción de la medida correctiva señalada en el literal h) que puede solicitarse conjuntamente con otra medida correctiva. Cuando los órganos competentes del Indecopi se pronuncian respecto de una medida correctiva reparadora, aplican el principio de congruencia procesal.

115.3 Las medidas correctivas reparadoras pueden solicitarse en cualquier momento hasta antes de la notificación de cargo al proveedor, sin perjuicio de la facultad de secretaría técnica de la comisión de requerir al consumidor que precise la medida correctiva materia de solicitud. El consumidor puede variar su solicitud de medida correctiva hasta antes de la decisión de primera instancia, en cuyo caso se confiere traslado al proveedor para que formule su descargo.

115.4 Corresponde al consumidor que solicita el dictado de la medida correctiva reparadora probar las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas causadas por la comisión de la infracción administrativa.

115.5 Los bienes o montos objeto de medidas correctivas reparadoras son entregados por el proveedor directamente al consumidor que los reclama, salvo mandato distinto contenido en la resolución. Aquellos bienes o montos materia de una medida correctiva reparadora, que por algún motivo se encuentran en posesión del Indecopi y deban ser entregados a los consumidores beneficiados, son puestos a disposición de estos.

115.6 El extremo de la resolución final que ordena el cumplimiento de una medida correctiva reparadora a favor del consumidor constituye título ejecutivo conforme con lo dispuesto en el artículo 688 del Código Procesal Civil, una vez que quedan consentidas o causan estado en la vía administrativa. La legitimidad para obrar en los procesos civiles de ejecución corresponde a los consumidores beneficiados con la medida correctiva reparadora.

115.7 Las medidas correctivas reparadoras como mandatos dirigidos a resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas originadas por la infracción buscan corregir la conducta infractora y no tienen naturaleza indemnizatoria; son dictadas sin perjuicio de la indemnización por los daños y perjuicios que el consumidor puede solicitar en la vía judicial o arbitral correspondiente. No obstante se descuenta de la indemnización patrimonial aquella satisfacción patrimonial deducible que el consumidor haya recibido a consecuencia del dictado de una medida correctiva reparadora en sede administrativa.

**Artículo 116.- Medidas correctivas complementarias**

Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro (...)

M-CPC-05/01

16

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  
e-mail: consultas@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL

00000094

EXPEDIENTE N° 150-2017/CC2

65. En el presente caso, ha quedado acreditada las infracciones cometidas por el denunciante referidas a que:
- (i) puso a disposición del denunciante un baño portátil para personas con discapacidad, el cual presentaba una grada en su ingreso, lo que le impidió hacer uso de los mismos;
  - (ii) no efectuó la señalización de las zonas de acceso para vehículos de personas con discapacidad; y,
  - (iii) no implementó una zona de estacionamientos preferente para vehículos de personas con discapacidad.
66. Por otro lado, del escrito de denuncia se desprende que el señor Talledo solicitó en calidad de medidas correctivas lo siguiente:
- (i) Una investigación a las empresas que organizan conciertos; y,
  - (ii) una capacitación a todo el personal del denunciado sobre el trato a las personas con discapacidad.
67. Sobre el particular, es importante indicar que las medidas correctivas deberán estar destinada a revertir -o de ser el caso prevenir- los daños ocasionados por dicha conducta.
68. Este Colegiado considera que respecto a lo solicitado en el numeral (i) en tanto, no es competencia de esta Comisión realizar la investigación requerida procede denegar lo solicitado. En relación al extremo requerido en el numeral (ii) en la medida que se ha declarado fundado el extremo denunciado por trato preferente, procede otorgar lo requerido.
69. En consecuencia, procede dictar como medida correctiva que el Colegio cumpla en el plazo de (15) días contados a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución cumpla con capacitar a su personal acerca del trato y atención preferente con que se debe atender a sus consumidores, así como implementar los mecanismos necesarios a fin de evitar en un futuro repetir las acciones infractoras de derechos verificadas en este procedimiento.
70. Es preciso señalar, que el Colegio deberá acreditar el cumplimiento de la medida correctiva indicada previamente, ante este Órgano Resolutivo, en el plazo máximo de cinco (5) días contados a partir del vencimiento del plazo otorgado en el párrafo precedente, bajo apercibimiento de imponerle una multa coercitiva por incumplimiento de mandato, conforme a lo señalado en el art. 117 del Código de Protección y Defensa del Consumidor y en los términos y condiciones indicados en la presente resolución.
71. Cabe precisar que no constituye una facultad del INDECOPI ejecutar la medida correctiva a favor de los consumidores, pues el Estado ha reservado esta potestad únicamente al consumidor mediante la vía judicial. Por estas razones, el artículo 115, numeral 6 del Código establece que las resoluciones finales que ordenen

→ corrección

→ se ejecuta en vía judicial?



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL

00000095

EXPEDIENTE N° 150-2017/CC2

medidas correctivas reparadoras constituyen Títulos de Ejecución conforme a lo dispuesto en el artículo 688 del Código Procesal Civil<sup>18</sup>.

### Graduación de la sanción

72. Habiéndose verificado la existencia de infracción administrativa, se procederá a su graduación, para lo cual deben aplicarse de manera preferente los criterios previstos en el Código, y de manera supletoria los criterios contemplados en el TUO de la Ley 27444.
73. El artículo 112 del Código establece que, para determinar la gravedad de la infracción, la autoridad administrativa podrá tomar en consideración diversos criterios tales como: (i) beneficio ilícito, (ii) la probabilidad de detección de la infracción, (iii) daño al consumidor, (iv) daño al mercado, entre otros<sup>19</sup>.

Sobre haber colocado un baño portátil para personas con discapacidad con una grada que impedía su ingreso:

74. Esta Comisión considera que, a fin de determinar la sanción a imponer al denunciado, se debe tener en cuenta los siguientes factores:
- (i) **Perjuicio generado al consumidor:** la conducta infractora generó un daño al denunciante quien no pudo acceder libremente a los servicios higiénicos durante todo el concierto, generando con ello que no pueda desenvolverse al igual que los demás consumidores que acudieron al evento organizado por la denunciada.
  - (ii) **Beneficio ilícito:** Se encuentra constituido por el ahorro en el que incurrió Entretenimientos del Perú al no haber implementado los mecanismos necesarios para que las personas que tienen la discapacidad del denunciante (traslado en silla de ruedas) puedan

<sup>18</sup> LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 115.- Medidas correctivas reparadoras (...) 115.6 El extremo de la resolución final que ordena el cumplimiento de una medida correctiva reparadora a favor del consumidor constituye título ejecutivo conforme con lo dispuesto en el artículo 688 del Código Procesal Civil, una vez que quedan consentidas o causan estado en la vía administrativa. La legitimidad para obrar en los procesos civiles de ejecución corresponde a los consumidores beneficiados con la medida correctiva reparadora.

<sup>19</sup> LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR  
Artículo 112 Criterios de graduación de las sanciones administrativas.  
Al graduar la sanción, el Indecopi puede tener en consideración los siguientes criterios:  
1. El beneficio ilícito esperado u obtenido por la realización de la infracción.  
2. La probabilidad de detección de la infracción.  
3. El daño resultante de la infracción.  
4. Los efectos que la conducta infractora pueda haber generado en el mercado.  
5. La naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores.  
6. Otros criterios que, dependiendo del caso particular, considere adecuado adoptar la Comisión.  
(...)



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL

00000096

EXPEDIENTE N° 150-2017/CC2

acceder libremente a los servicios higiénicos de su evento.

- (iii) **Probabilidad de detección:** en el caso particular, la probabilidad de detección es alta, en tanto, el denunciante pudo verificar de manera inmediata la falta de implementación de un medio idóneo para que pueda acceder a los servicios higiénicos y que finalmente presente su denuncia ante la administración.

75. En atención a ello, este Colegiado considera que en base a los principios de razonabilidad y proporcionalidad corresponde sancionar a Entretenimientos del Perú con CINCO (5) UIT<sup>20</sup>.

Sobre no haber efectuado la señalización de las zonas de acceso para vehículos de personas con discapacidad:

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

- (i) **Perjuicio generado al consumidor:** la conducta infractora generó un daño al denunciante quién no pudo acceder de manera más cómoda al concierto, debiendo trasladarse en silla de ruedas.
- (ii) **Probabilidad de detección:** en el caso particular, la probabilidad de detección es alta, en tanto, el denunciante pudo verificar de manera inmediata la falta de implementación de un medio idóneo para que pueda acceder al evento organizado por la denunciada y que finalmente presente su denuncia ante la administración.

77. En atención a ello, este Colegiado considera que en base a los principios de razonabilidad y proporcionalidad corresponde sancionar a Entretenimientos del Perú con DOS (2) UIT.

Sobre no haber implementado una zona de estacionamientos preferentes para los vehículos de personas con discapacidad:

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

- (i) **Perjuicio generado al consumidor:** la conducta infractora generó un daño al denunciante quién no tuvo a su disposición los estacionamientos para personas con discapacidad que por ley debe contar tener todo establecimientos y los eventos, como el organizado por la denunciada, viendo vulneradas sus expectativas.
- (ii) **Probabilidad de detección:** en el caso particular, la probabilidad de

<sup>20</sup> Ver Resolución final del Expediente N° 922-2016/CC2, emitida el 24 de febrero de 2017.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 150-2017/CC2

detección es alta, en tanto, el denunciante pudo verificar de manera inmediata la falta de implementación de un medio idóneo pudo presentar su denuncia ante la administración.

79. En atención a ello, este Colegiado considera que en base a los principios de razonabilidad y proporcionalidad corresponde sancionar a Entretenimientos del Perú con UNA (1) UIT<sup>21</sup>.
80. La Multa Total a imponer asciende a OCHO (8) UIT, de acuerdo con el siguiente detalle:

	INFRACCIÓN	MONTO
1	Sobre haber puesto a disposición del denunciante un baño portátil para personas con discapacidad con una grada que impedía su utilización.	5,0 UIT
2	Sobre no haber señalizado las zonas de acceso para vehículos de personas con discapacidad.	2,0 UIT
3	Sobre no haber implementado una zona de estacionamientos para personas con discapacidad.	1,0 UIT
	<b>TOTAL</b>	<b>8,0 UIT</b>

#### De las costas y costos del procedimiento

81. El artículo 7 del Decreto Legislativo 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi<sup>22</sup>, dispone que es potestad de la Comisión ordenar el pago de las costas y costos en que hubiera incurrido el denunciante o el Indecopi.
82. En el presente caso, ha quedado acreditada la infracción cometida por el proveedor denunciado; por lo que, esta Comisión considera que se debe ordenar a la empresa denunciada el pago de las costas y costos en los procedimientos en los cuales se ha determinado la existencia de alguna infracción de las normas de protección del consumidor. En consecuencia, el Colegio deberá cumplir, en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, con pagar al denunciante las costas del presente procedimiento, que a la fecha ascienden a la suma de S/ 36, 00<sup>23</sup>.

<sup>21</sup> Ver Resolución final del Expediente N° 922-2016/CC2, emitida el 24 de febrero de 2017.

<sup>22</sup> **DECRETO LEGISLATIVO 807. LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI. Artículo 7.-** En cualquier procedimiento contencioso seguido ante el Indecopi, la Comisión u Oficina competente, además de imponer la sanción que corresponda, podrá ordenar que el infractor asuma el pago de las costas y costos del proceso en que haya incurrido el denunciante o el Indecopi. En caso de incumplimiento de la orden de pago de costas y costos del proceso, cualquier Comisión u Oficina del Indecopi podrá aplicar las multas previstas en el inciso b) del artículo 38 del Decreto Legislativo 716.

<sup>23</sup> Tasa correspondiente al derecho de presentación de la denuncia.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL

00000098

EXPEDIENTE N° 150-2017/CC2

83. Sin perjuicio de ello y, de considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, el denunciante podrá solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de costas y costos ante la OPS N° 1.

**SE RESUELVE:**

**PRIMERO:** Declarar infundada la denuncia presentada por el señor Hugo Talledo Miranda, en contra de FEG Entretenimientos del Perú S.A.C. por presunta infracción del artículo 1 numeral 1.1 literal d), 18, 19 y 38 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado no habría respetado el número de asiento que le correspondía al denunciante según su boleto adquirido, en tanto existía una zona especial para las personas con discapacidad, la cual se encontraba alejada del asiento y ubicación elegida.

**SEGUNDO:** Declarar fundada la denuncia presentada por el señor Hugo Talledo Miranda, en contra de FEG Entretenimientos del Perú S.A.C. por infracción del artículo 41 numeral 41.2 literal b) de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado puso a disposición del denunciante un baño portátil para personas con discapacidad, el cual presentaba una grada en su ingreso, lo cual le impidió hacer uso de los mismos.

**TERCERO:** Declarar fundada la denuncia presentada por el señor Hugo Talledo Miranda, en contra de FEG Entretenimientos del Perú S.A.C. por infracción de los artículos 18 y 19 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado:

- (i) No efectuó la señalización de las zonas de acceso de vehículos para personas con discapacidad; y,
- (ii) no implementó una zona de estacionamientos preferentes para los vehículos de personas con discapacidad.

**CUARTO:** Ordenar al FEG Entretenimientos del Perú S.A.C. en calidad de medida correctiva de oficio, que en el plazo de quince (15) días hábiles, contados a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumpla con capacitar a su personal acerca del trato y atención preferente con que se debe atender a sus consumidores, así como implementar los mecanismos necesarios a fin de evitar en un futuro repetir las acciones infractoras de derechos verificadas en este procedimiento.

FEG Entretenimientos del Perú S.A.C. deberá acreditar el cumplimiento de lo dispuesto en el presente artículo, ante este Órgano Resolutivo, en el plazo máximo de cinco (5) días, contado a partir del vencimiento de plazo otorgado en el párrafo precedente, bajo apercibimiento de imponerle una multa coercitiva por incumplimiento de mandato, conforme a lo señalado en el artículo 117 del Código de Protección y Defensa del Consumidor y en los términos y condiciones indicados en la presente resolución.

M-CPC-05/01

21





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

00000099

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 150-2017/CC2

**QUINTO:** Imponer FEG Entretenimientos del Perú S.A.C. una multa ascendente a OCHO (8) UIT de acuerdo al siguiente cuadro:

	INFRACCIÓN	MONTO
1	Sobre haber puesto a disposición del denunciante un baño portátil para personas con discapacidad con una grada que impedía su utilización.	5,0 UIT
2	Sobre no haber señalizado las zonas de acceso para vehículos de personas con discapacidad.	2,0 UIT
3	Sobre no haber implementado una zona de estacionamientos para personas con discapacidad.	1,0 UIT
	<b>TOTAL</b>	<b>8,0 UIT</b>

Cabe precisar que las multas impuestas serán rebajadas en 25% si cancela el monto correspondiente con anterioridad a la culminación del término para impugnar la presente resolución y en tanto no interponga recurso alguno en contra de la misma, conforme a lo establecido en el artículo 113 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor<sup>24</sup>.

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

**SÉPTIMO:** Disponer la inscripción del FEG Entretenimientos del Perú S.A.C; en el Registro de Infracciones y Sanciones del INDECOPI, una vez que la resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

**OCTAVO:** Informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 38 del Decreto Legislativo 807, el único

<sup>24</sup> LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 113.- Cálculo y rebaja del monto de la multa

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



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

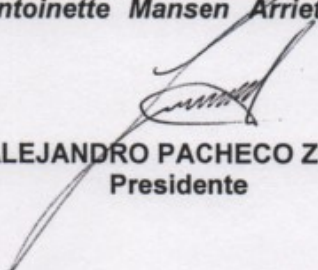
COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL

00000100

EXPEDIENTE N° 150-2017/CC2

recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 es el de apelación<sup>25</sup>, el cual debe ser presentado ante dicho órgano colegiado en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de su notificación<sup>26</sup>, ello de acuerdo a lo establecido en el artículo 216 aprobado por Decreto Supremo 006-2017-JUS, Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General; caso contrario, la resolución quedará consentida<sup>27</sup>.

**Con la intervención de los señores Comisionados: Sr. Luis Alejandro Pacheco Zevallos, Sra. Claudia Antoinette Mansen Arrieta, y el Sr. Arturo Ernesto Seminario Dapello.**

  
**LUIS ALEJANDRO PACHECO ZEVALLOS**  
Presidente

<sup>25</sup> LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS MODIFICATORIAS. PRIMERA. - Modificación del artículo 38° del Decreto Legislativo núm. 807

Modificase el artículo 38 del Decreto Legislativo núm. 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, con el siguiente texto:

"Artículo 38°.- El único recurso impugnativo que puede interponerse durante la tramitación del procedimiento es el de apelación, que procede únicamente contra la resolución que pone fin a la instancia, contra la resolución que impone multas y contra la resolución que dicta una medida cautelar (...)"

<sup>26</sup> DECRETO SUPREMO N° 0006-2017-JUS, TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 216. Recursos administrativos. - 216.1 Los recursos administrativos son:

[...]

b) Recurso de apelación

[...]

216.2 El término para la interposición de los recursos es de quince (15) días perentorios [...].

<sup>27</sup> DECRETO SUPREMO 0006-2017-JUS, TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 220.- Acto firme. - Una vez vencidos los plazos para interponer los recursos administrativos se perderá el derecho a articularlos quedando firme el acto.



036732

Folio: 15 - Copias -

CC2  
5

Indecopi

V-LJA

15 MAR. 2018 00000104

Ref. Interpone Apelación

Exp. 0150-2017/CC2

2018 MAR 14 PM 3 35

**A LA COMISIÓN Nº 2 DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DEL INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL**

Hugo Talledo Miranda, identificado con DNI No. 09751646, (en adelante, "EL DENUNCIANTE"), representado por la Clínica Jurídica de Acciones de Interés Público en Discapacidad y Derechos Humanos de la Facultad de Derecho de la Pontificia Universidad Católica del Perú, digo:

Que habiendo sido notificado el 21 de febrero de 2018 con la Resolución Nº 284-2018/CC2, interpongo en plazo y forma apelación contra la referida resolución por estar en desacuerdo con los siguientes extremos de la misma:

- a. La consideración de que no se produce responsabilidad de FEG Entretenimientos del Perú S.A.C. (en adelante "LA DENUNCIADA") por infracción del artículo 1.1 literal d), 18, 19 y 38 de la Ley Nº 29751, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, "el Código"), por no brindar al DENUNCIANTE el número de asiento que le correspondía según su boleto adquirido.
- b. La omisión de determinación de responsabilidad de LA DENUNCIADA por infracción del artículo 1.1 literal d) y 38 del Código por no haber brindado al DENUNCIANTE las medidas de accesibilidad adecuadas para el ingreso a los servicios higiénicos. La Comisión, lamentablemente, no sepronunció al respecto.
- c. La consideración del monto de la multa interpuesta, toda vez que no se tomó en consideración el incumplimiento del artículo 1.1 literal d) y 38 del Código en los extremos mencionados.
- d. La consideración de las medidas correctivas, a fin de que agregue a lo dispuesto por la Sala la capacitación a todo el personal de la DENUNCIADA

en materia de discapacidad, para que interioricen la condición particular de todas las personas con discapacidad y no solo busquen evitar situaciones que ameriten infracciones como las ya previstas, sino que ante cualquier contingencia, puedan tomar decisiones acertadas que permitan eliminar las barreras.

A dichos efectos, presento a continuación los argumentos en los que se sustenta mi apelación:

#### I. HECHOS QUE SUSTENTAN LA DENUNCIA

1. El DENUNCIANTE, que es una persona con una discapacidad física y que se traslada permanentemente en una silla de ruedas eléctrica, recibió como regalo de parte de sus hijas una entrada para la zona "Diamante" para el concierto de Laura Pausini, a realizarse el 31 de agosto del 2016 en la explanada sur del Estadio Monumental, y que estaba bajo la organización de la DENUNCIADA (ANEXO 1). Como puede verse en la lista de precios publicada por la web conciertosperu.com.pe, la entrada "Diamante" era la más cara del concierto (ANEXO 2). El lugar asignado al DENUNCIANTE fue el asiento 75 en la fila 8.
2. El día del concierto, el DENUNCIANTE, en compañía de su hija, llegó al Estadio Monumental con una hora y media de anticipación con la finalidad de acceder rápido a la zona que marcaba su entrada. Sin embargo, el lugar donde se realizaba el evento no tenía señalizada la zona por la que debían entrar los vehículos de las personas con discapacidad, ni estacionamiento preferente, pues el cordón policial, ubicado en un radio de 8 cuadras alrededor del Estadio Monumental, impedía el ingreso de vehículos. Esto generó que el DENUNCIANTE tuviera que recorrer en su silla de ruedas dicho trayecto hasta la explanada del estadio. Frente a esto, el DENUNCIANTE tuvo que solicitar a uno de los miembros del personal que se le autorice acercarse con su vehículo al Estadio.
3. Tras ingresar, el DENUNCIANTE buscó acceder a la zona "Diamante", conforme a lo señalado en su entrada. Dicha zona estaba acondicionada con sillas de plástico móviles para los espectadores. Si bien en un primer momento un acomodador buscó la manera de ubicar al DENUNCIANTE en el sitio que le correspondía, un

Fundamenta  
lo mismo

superior de éste le indicó que las personas con discapacidad tenían un sitio especial designado, y que lo trasladase allá. Como puede verse en las imágenes adjuntas a la presente denuncia (ANEXO 3), el lugar donde se ubicó al DENUNCIANTE se encontraba bastante más lejos de la fila 8, que era la que le correspondía de acuerdo a su entrada. Es decir, la DENUNCIADA no respetó la zona que marcaba su entrada, sino que se le obligó a ir a otra zona que tenía una vista más alejada al escenario como también alejada de los demás acompañantes del DENUNCIANTE.

4. Finalmente, durante el desarrollo del concierto el DENUNCIANTE quiso hacer uso de los servicios higiénicos. Si bien el llegar a la zona de los servicios constató que se había habilitado adecuadamente un baño para personas con silla de ruedas, en la puerta de acceso al mismo se encontraba una grada que le impedía poder entrar (ANEXO 4). Ante la frustración que esto le generó, buscó la manera de reclamarle a algún encargado dicho inconveniente, y al no encontrarlo se resignó a no poder usar los servicios higiénicos durante el concierto.

## II. MARCO NORMATIVO DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD

5. Para un adecuado análisis del presente caso, es necesario conocer y tomar en consideración el marco normativo de protección de los derechos de las personas con discapacidad. Por ello, en las próximas líneas mostraremos las normas pertinentes sobre el tema.

### 2.1 Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad

6. La discapacidad ha sido abordada de diferentes formas a lo largo de la historia, permitiéndose la afectación de una serie de derechos a este colectivo. No obstante, a la fecha, es el modelo social de la discapacidad el que debe regir los parámetros de organismos competentes, promoviendo el reconocimiento de la persona con discapacidad como un sujeto pleno de derechos. Este modelo ha sido recogido en la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (en adelante

Repite,

"CDPCD")<sup>1</sup>, obligando a los Estados parte a abordar la temática de la discapacidad desde las líneas axiológicas que lo caracterizan. Esta convención entró en vigor el 3 de mayo de 2008 y fue ratificada por el Estado peruano en el mismo.

7. En ese sentido, de conformidad con el artículo 55° de la Constitución Política del Perú, las disposiciones, derechos y obligaciones que contempla la CDPCD forman parte de nuestro ordenamiento jurídico y deben ser aplicados a los casos que involucren a personas con discapacidad. Asimismo, siguiendo lo señalado por la Cuarta Disposición Final y Transitoria de la Constitución Política del Perú y lo establecido por la jurisprudencia del Tribunal Constitucional<sup>2</sup>, en tanto la CDPCD constituye un tratado con obligaciones sobre derechos humanos, dicho instrumento posee rango constitucional en nuestro ordenamiento.
8. Así, en base a este marco normativo cabe destacar que, a diferencia de la visión médica de la discapacidad<sup>3</sup>, el modelo social contemplado en la CDPCD plantea que esta no surge exclusivamente por los factores individuales (es decir, la configuración física o mental inherente a una persona) sino que es el resultado de la interacción entre las deficiencias que alguien pudiera tener con los factores sociales (el entorno físico y social donde se expresa esta discapacidad y las actitudes de los demás respecto de los alcances en la participación de estas personas).
9. Desde esta perspectiva se puede entender que no es la persona la que tiene una discapacidad, sino que es el entorno el que "discapacita" a la persona para la realización de una serie de actividades. Por ejemplo, una persona con discapacidad visual podría tener problemas para intentar leer un libro común puesto que no puede ver adecuadamente las letras impresas, pero con la tecnología adecuada puede ser capaz de procesar el texto y convertirlo a audio, con lo que lograría leer el libro sin ver.
10. La presencia de barreras afecta la calidad de vida de las personas con discapacidad, puesto que no les permiten realizar actividades que serían comunes o fáciles para

<sup>1</sup> NACIONES UNIDAS. *Convención de los Derechos de las Personas con Discapacidad*. Aprobada el 13 de diciembre de 2006 en Nueva York.

<sup>2</sup>EXP. N. ° 047-2004-AI/TC. Sentencia del Tribunal Constitucional del Perú del 24 de abril de 2006.

<sup>3</sup> BARNES, Colin. "Un chiste malo: ¿rehabilitar a las personas con discapacidad en una sociedad que discapacita?" En: BROGNA, Patricia (comp.). *Visiones y revisiones de la discapacidad*. México D.F.: FCE, 2009. p.104.

cualquier otra persona. Cuando una persona con discapacidad no recibe un trato o servicio en igualdad de condiciones que los demás está siendo víctima de un acto discriminatorio. En nuestro país, el 72% de las personas con discapacidad declara haber sido víctima de discriminación en más de una ocasión<sup>4</sup> y esto también empeora la situación de desigualdad en la que esta persona se encuentra. Por ello, de acuerdo con la CDPCD, los Estados deben adoptar todas las medidas legislativas, administrativas y de otra índole que sean pertinentes, para hacer efectivos los derechos de las personas con discapacidad, así como para modificar o derogar leyes, reglamentos, costumbres y prácticas existentes que constituyan una violación de sus derechos. En el mismo sentido, en el ámbito regional americano, la Convención Interamericana para la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra las Personas con Discapacidad (en adelante, la CIDPCD),<sup>5</sup> dispone que los Estados deben adoptar las medidas de carácter legislativo, social, educativo, laboral o de cualquier otra índole, necesarias para eliminar la discriminación contra las personas con discapacidad y propiciar su plena integración en la sociedad (Artículo III).

Las empresas también deben adoptar en tanto este Reglamento por el ordenamiento jurídico.

## 2.2 Ley N° 29973 - Ley General de la Persona con Discapacidad y su Reglamento

11. Con la finalidad de cumplir adecuada las obligaciones contraídas en virtud de la CDPCP, el Estado peruano promulgó la Ley 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad, y su reglamento. La Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad (LGPCD),<sup>6</sup> establece un "marco legal para la promoción, protección y realización en condiciones de igualdad, de los derechos de la persona con discapacidad, promoviendo su desarrollo e inclusión plena y efectiva en la vida política, económica, social, cultural y tecnológica".<sup>7</sup> Para cumplir con los propósitos enunciados, reconoce una serie de derechos, principios y medidas en torno a las personas con discapacidad que deben ser respetadas a nivel nacional.

12. La LGPCD reconoce que las personas con discapacidad gozan de los mismos derechos que los demás integrantes de la población. En ese sentido, el Estado tiene

<sup>4</sup> Comisión de estudios de discapacidad del Congreso de la República del Perú. "Voces de "LOS OTROS". Consulta Nacional sobre Discapacidad". Lima, 2003. Página 73. Disponible en <http://www.congreso.gob.pe/comisiones/2002/discapacidad/areas-estudio/Estudio-Consulta-Nacional.pdf>

<sup>5</sup> En vigor desde el 14 de setiembre de 1991. El Perú es parte de dicho tratado desde el 30 de agosto del 2001.

<sup>6</sup> Publicada el 24 de diciembre de 2012.

<sup>7</sup> Artículo 1 de la LGPCD.

la obligación de "garantiza[r] un entorno propicio, accesible y equitativo" que permita el disfrute y ejercicio de los derechos sin ningún tipo de discriminación.<sup>8</sup> Asimismo, en virtud del artículo 4 de la LGPCD, se establecen como principios rectores de las políticas del Estado: el respeto de la dignidad inherente, la autonomía individual, la no discriminación, la accesibilidad, entre otros.

13. Ahora bien, de acuerdo con el principio de accesibilidad, la LGPCD establece la obligación del Estado de adecuar progresivamente el diseño urbano de las ciudades, adaptándolas y dotándolas de los elementos técnicos modernos para el uso y fácil desplazamiento de las personas con discapacidad. Asimismo, la ley señala que las personas con discapacidad tienen derecho a acceder en igualdad de condiciones a los medios de transporte de la manera más autónoma y segura posible<sup>9</sup>. Finalmente, el Reglamento<sup>10</sup> de la misma Ley plantea que todas las edificaciones deben adecuarse las normas técnicas de accesibilidad para personas con discapacidad.<sup>11</sup>

### 2.3 Ley N° 29571 - Código de Protección y Defensa del Consumidor

14. El Código de Protección y Defensa del Consumidor, aprobado el 01 de setiembre de 2010, es el conjunto de normas orientado a tutelar los derechos de los consumidores en el marco de una relación de consumo.<sup>12</sup> En ese sentido, busca que los consumidores "accedan a productos y servicios idóneos y que gocen de los derechos y los mecanismos efectivos para su protección, reduciendo la asimetría informativa, corrigiendo, previniendo o eliminando las conductas y prácticas que afecten sus legítimos intereses".<sup>13</sup>

El Protector  
posee mayor información  
del producto o servicio

15. El Código mencionado reconoce en su artículo 1° un catálogo de derechos a los consumidores. Para el caso concreto interesa destacar el derecho a acceder a información oportuna, suficiente, veraz y fácilmente accesible, relevante para tomar

<sup>8</sup> Artículo 3 de la LGPCD.

<sup>9</sup> Artículo 15 de la LGPCD.

<sup>10</sup> Decreto Supremo 002-2014-MIMP.

<sup>11</sup> Artículo 13.3 del Reglamento de la LGPCD.

<sup>12</sup> Artículo I del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

<sup>13</sup> Artículo II del Código de Protección y Defensa del Consumidor.



una decisión de consumo,<sup>14</sup> así como el **derecho a un trato justo y equitativo en toda transacción comercial y a no ser discriminados por motivo de origen, raza, sexo o de cualquier otra índole.**<sup>15</sup> Asimismo, el Código señala que los consumidores tienen derecho a un trato justo y equitativo en toda transacción comercial y a no ser discriminados por motivos de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole. Adicionalmente, en el artículo 38° del Código de Protección al Consumidor se encuentra regulada de manera expresa la **prohibición de discriminación a los consumidores por motivo de origen, raza, sexo, idioma religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole.** Asimismo, dicho artículo menciona que **todo trato diferenciado debe responder a causas objetivas y razonables**<sup>16</sup>. Estas precisiones permiten entender la prohibición de discriminación a cualquier persona con discapacidad debido a dicha condición.

Aquí entra a tallar la discapacidad

La Resolución no que si había causa objetiva

→ seguridad para el discapacitado

16. Adicionalmente, una de las características imprescindibles de los productos y servicios brindados u ofrecidos en una relación de consumo es la idoneidad de los mismos. Según el art. 18 del Código, la idoneidad es "la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida (...)".<sup>17</sup> El principio de idoneidad en la relación de consumo se encuentra relacionado a satisfacer las expectativas del consumidor respecto de la prestación del servicio.
17. Es importante tener en cuenta, además, que uno de los fines transversales en la normativa destinada a la protección del consumidor es eliminar aquellas conductas en el mercado que generen una eventual afectación a los consumidores pertenecientes a grupos vulnerables, como a las personas con discapacidad.<sup>18</sup>
18. Nuestro ordenamiento jurídico ha establecido que el análisis de la idoneidad del servicio versará sobre el cumplimiento de las diversas condiciones que el proveedor se encuentre obligado a cumplir por mandato legal y/o que hayan sido ofrecidas

<sup>14</sup> Regulado en el artículo 1.1.b del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

<sup>15</sup> Regulado en el artículo 1.1.d del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

<sup>16</sup> Artículo 1.1, inciso "d" del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

<sup>17</sup> Artículo 18 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

<sup>18</sup> Artículo VI. (4) del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

explícitamente o implícitamente, atendiendo las particularidades de cada relación de consumo. En referencia a ello, el artículo 20° del Código señala lo siguiente:

*"Artículo 20°.- Garantías*

*Para determinar la idoneidad de un producto o servicio, debe compararse el mismo con las garantías que el proveedor está brindando y a las que está obligado.*

*Las garantías son las características, condiciones o términos con los que cuenta el producto o servicio.*

*Las garantías pueden ser legales, explícitas o implícitas:*

*a. Una garantía es legal cuando por mandato de la ley o de las regulaciones vigentes no se permite la comercialización de un producto o la prestación de un servicio sin cumplir con la referida garantía. No se puede pactar en contrario respecto de una garantía legal y la misma se entiende incluida en los contratos de consumo, así no se señale expresamente. Una garantía legal no puede ser desplazada por una garantía explícita ni por una implícita.*

*b. Una garantía es explícita cuando se deriva de los términos y condiciones expresamente ofrecidos por el proveedor al consumidor en el contrato, en el etiquetado del producto, en la publicidad, en el comprobante de pago o cualquier otro medio por el que se pruebe específicamente lo ofrecido al consumidor. Una garantía explícita no puede ser desplazada por una garantía implícita.*

*c. Una garantía es implícita cuando, ante el silencio del proveedor o del contrato, se entiende que el producto o servicio cumplen con los fines y usos previsibles para los que han sido adquiridos por el consumidor considerando, entre otros aspectos, los usos y costumbres del mercado".*

*(Subrayado nuestro).*

19. De esta manera, en caso un consumidor demande la existencia de una prestación no idónea, deberá verificarse si el proveedor observó y cumplió las garantías legales, explícitas o implícitas en torno al producto o servicio adquirido.

**III. SOBRE EL DEBER DE GARANTIZAR UN AMBIENTE ACCESIBLE, EL SERVICIO INIDÓNEO Y EL TRATO DISCRIMINATORIO BRINDADO EN EL PRESENTE CASO**

20. En primer lugar, cabe mencionar que la accesibilidad forma parte de los principios<sup>19</sup> 000112 generales de la CDPCD<sup>19</sup> y la LGPCD.<sup>20</sup> La CDPCD en su artículo 9 señala que:

A fin de que las personas con discapacidad puedan vivir en forma independiente y participar plenamente en todos los aspectos de la vida, los Estados Partes adoptarán medidas pertinentes para asegurar el acceso de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones con las demás, al entorno físico, el transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones, y a otros servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público, tanto en zonas urbanas como rurales. Estas medidas, que incluirán la identificación y eliminación de obstáculos y barreras de acceso, se aplicarán, entre otras cosas, a: a) Los edificios, las vías públicas, el transporte y otras instalaciones exteriores e interiores como escuelas, viviendas, instalaciones médicas y lugares de trabajo; b) Los servicios de información, comunicación.

21. De igual manera, el artículo 15 de la LGPCD establece que:

La persona con discapacidad tiene derecho a acceder, en igualdad de condiciones que las demás, al entorno físico, los medios de transporte, los servicios, la información y las comunicaciones, de la manera más autónoma y segura posible. El Estado, a través de los distintos niveles de gobierno, establece las condiciones necesarias para garantizar este derecho sobre la base del principio de diseño universal. Asimismo tiene derecho a gozar de ambientes sin ruidos y de entornos adecuados.

22. De esta manera, por accesibilidad se entiende<sup>21</sup> la modificación del entorno, transporte, y sistemas de comunicación e información para que, de forma general, se permita el ejercicio de derechos al colectivo de personas con discapacidad. Es decir, la accesibilidad se convierte en una precondition<sup>22</sup> para que las personas con

<sup>19</sup> CDPCD, artículo 3

<sup>20</sup> LGPCD, artículo 3

<sup>21</sup> Instituto de Democracia y Derechos Humanos, Nueve conceptos claves para entender la Convención sobre los Derechos de las personas con discapacidad, Editoras Elizabeth Salmon y Renata Bregaglio, 2014 Lima PUCP, pg. 92.

<sup>22</sup> Comité Sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, General comment N° 2 (2014) Article 9: Accessibility. CRPD/C/GC/2, pár. 1. En 22 Instituto de Democracia y

discapacidad tengan una vida independiente y puedan participar plenamente y en igualdad de condiciones en la sociedad.

23. Es importante señalar que la accesibilidad es de carácter general. No está pensada para una persona en particular, sino para el conjunto de personas con discapacidad. Además, las medidas de accesibilidad son vinculantes tanto para instituciones públicas como privadas, en la medida en que estas presten servicios públicos y de uso público. **Por ello, no asegurar un ambiente accesible constituye una infracción al deber de prestar un servicio idóneo.** Ello porque, de acuerdo al artículo 19 del Código, los proveedores son responsables por la idoneidad y calidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado. En aplicación de esta norma, 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 de los mismos y a la normatividad que rige su prestación. Ante esto, se puede observar que la DENUNCIADA ha incurrido en la infracción del art. 18 del Código, al no haber cumplido con los lineamientos respectivos para que el DENUNCIANTE pueda disfrutar plenamente del espectáculo y hacer uso de los servicios higiénicos habilitados para personas con discapacidad.

24. Del mismo modo, **no asegurar un ambiente accesible constituye una forma de discriminación en perjuicio de las personas con discapacidad,** toda vez que el artículo 2 de la CDPD entiende por discriminación por motivos de discapacidad a "cualquier distinción, exclusión o restricción por motivos de discapacidad que tenga el propósito o el efecto de obstaculizar o dejar sin efecto el reconocimiento, goce o ejercicio, en igualdad de condiciones, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales en los ámbitos político, económico, social, cultural, civil o de otro tipo". Cuando el servicio no es idóneo por faltar a normas de accesibilidad se configura una forma de discriminación que afecta, de manera general, a todo el colectivo de personas con discapacidad y que las margina de la posibilidad de acceder a ciertos servicios del mercado.

25. Así, el artículo 4 de la CDPCD ha establecido la obligación de los Estados parte de asegurar y promover el pleno ejercicio de todos los derechos humanos y las libertades fundamentales de las personas con discapacidad sin discriminación alguna por motivos de discapacidad. Para ello, el tratado ha señalado que los Estados tienen el deber de adoptar e implementar medidas legislativas, administrativas y de otra índole que resulten pertinentes para alcanzar este objetivo.

26. De esta manera, el tratado ha hecho explícita la necesidad de luchar contra las barreras existentes en contra de las personas con discapacidad. Es así que, para que se configure un acto discriminatorio, deberíamos estar ante la ocurrencia de los siguientes hechos: (i) un trato diferenciado o desigual que resulta irrazonable; (ii) un motivo prohibido sobre el cual se da ese trato diferenciado, como es la condición de discapacidad y (iii) un objetivo o resultado, es decir, la exclusión o el menoscabo de los derechos de la persona que recibe el trato diferente.<sup>23</sup>

trato desigual

27. A pesar de que a la luz de los hechos relatados, se configura claramente una vulneración al deber de idoneidad en la prestación del servicio y al deber de no discriminación por parte de la DENUNCIADA, la Comisión de Protección al Consumidor Nro. 2 (en adelante, "la Comisión") consideró que no se había brindado un servicio idóneo ni un trato discriminatorio cuando 1) LA DENUNCIADA ubicó al DENUNCIANTE en un asiento distinto al que le correspondía en razón del boleto adquirido, y 2) cuando la DENUNCIADA puso a disposición un baño portátil para personas con discapacidad que presentaba una grada en su ingreso, haciendo imposible su uso por parte del DENUNCIANTE.

28. Consideramos que dicha argumentación no resulta adecuada para resolver el presente caso y, por ello, procederemos a demostrar cómo se configura la afectación al deber de idoneidad y la discriminación en el presente caso conforme a las pautas descritas anteriormente.

<sup>23</sup> DEFENSORÍA DEL PUEBLO. *La discriminación en el Perú. Problemática, normatividad y tareas pendientes. Documento Defensorial Nro. 2*. Lima: 2007, pp. 28-30; y DEFENSORÍA DEL PUEBLO. *Actuación del Estado frente a la discriminación. Casos conocidos por la Defensoría del Pueblo. Informe de Adjuntía Nro. 005-2009-DP/ADHPD*. Lima: 2009, pp. 11-14.

**a) Sobre la ubicación del DENUNCIANTE en un asiento distinto al adquirido con su boleto:**

29. Como se señaló más arriba, de acuerdo al art. 19 del Código 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 de los mismos y a la normatividad que rige su prestación. En esta ocasión, es clara la vulneración a este artículo y al artículo 18 del mismo texto legal desde el momento en que a la DENUNCIADA se decide reubicarla a un asiento diferente al adquirido; incumpliendo con las garantías que el proveedor está brindando y a las que está obligado tras la compra del boleto por parte del DENUNCIANTE.

30. Si bien es cierto que existía una zona especialmente asignada para personas con discapacidad, ello no justifica la reubicación del DENUNCIANTE a la misma, toda vez que:

a) Dicha zona estaba ubicada bastante más lejos del escenario que la zona "Diamante", en la que él había adquirido su boleto, y que no permitía que EL DENUNCIANTE disfrutara plenamente del concierto de la misma manera en la que hubiera disfrutado de no haber sido reubicado; teniendo en cuenta que, además, fue alejado de su familia y acompañantes.

b) No es razonable suponer que el hecho de que las personas ubicadas en la zona "Diamante" pudieran interferir en la comodidad del DENUNCIANTE en caso se pusieran de pie durante el concierto; y que con ello se pudiera afectar a la visión del concierto y a la seguridad del DENUNCIANTE. Ello está basado en una suposición que no puede darse por probada. Además, el DENUNCIANTE cuenta con la autonomía suficiente para adquirir el boleto en la zona que considere más conveniente para él, no pudiendo el personal del LA DENUNCIADA intervenir en su decisión. Asimismo, como ya se ha expresado antes, la zona asignada para personas con discapacidad precisamente afectaba a la visibilidad del concierto, al estar situada en una zona mucho más alejada que la zona "Diamante".

Buen argumento  
no se puede  
suponer y dar  
por asentado  
dicho extremo

c) Finalmente, hay que tener en cuenta que los asientos del concierto eran sillas de plástico móviles, por lo que fácilmente y con un mínimo de diligencia podrían haberse movido a fin de ubicar al DENUNCIANTE en la zona que le correspondía, sin afectar al resto de espectadores y permitiendo que disfrutara del concierto en igualdad de condiciones que estos. Sin embargo, la DENUNCIADA, de manera poco consciente de sus obligaciones, decidió no hacerlo.

↓  
se habrían ahorrado una  
conluzgenax mayor

31. Este trato brindado constituye, por tanto, una afectación al deber de no discriminación del art. 38 del Código. Es así que, como se ha comprobado, se dio al DENUNCIANTE un trato diferenciado al no poder acceder a su asiento en la zona "Diamante". En segundo lugar, dicho trato diferenciado se produce en razón de su discapacidad, pues si el DENUNCIANTE no fuera una persona usuaria de silla de ruedas, podría haberse ubicado en la zona "Diamante" sin problemas. Es su condición de persona con discapacidad física lo que generó que no pudiera acceder al asiento que había comprado. Finalmente, este trato diferenciado le genera un menoscabo en el reconocimiento de sus derechos como consumidor, pues no pudo disfrutar del servicio contratado.

↙  
ma  
no  
todos  
poseen  
la misma  
discapacidad

**b) Sobre la imposibilidad del DENUNCIANTE de hacer uso de los servicios higiénicos para personas con discapacidad:**

32. En este extremo, también es clara la afectación a los arts. 18 y 19 del Código, toda vez que según se relata en los hechos, el DENUNCIANTE no pudo hacer uso del baño portátil especialmente habilitado para las personas con discapacidad por encontrarse con una grada que le impedía el acceso. Así, la vulneración del derecho a la accesibilidad previsto en los artículos 15 de la LGPD y 9 de la CDPD procuró a su vez que la DENUNCIADA no brindara el servicio ofrecido en las condiciones acordadas o en las condiciones que resulten previsibles, atendiendo a la naturaleza del mismo y a la normatividad que rige su prestación.

33. Asimismo, cabe mencionar que toda imposición de una barrera, u omisión de acciones para levantarla, constituye una limitación en el acceso y ejercicio de un derecho por parte de las personas con discapacidad, y deberá ser entendida como un acto de discriminación hacia dicho colectivo. Esta barrera se traduce en este caso

en un deficiente diseño estructural de los servicios higiénicos. La grada construida en la entrada de los servicios higiénicos se constituyó como un obstáculo para cualquiera que use una silla de ruedas, haciendo inaccesible el uso de los servicios higiénicos para dichas personas. Esta falta por parte de la DENUNCIADA vulnera directamente el inc. 17.2 del art. 17 de la Ley LGPD, referido a las condiciones de las edificaciones públicas y privadas, que señala: "Los propietarios, administradores, promotores u organizadores que realizan actividades y espectáculos públicos habilitan y acondicionan ingresos, áreas, ambientes y servicios higiénicos para el uso de la persona con discapacidad, así como la señalización correspondiente", y se traduce también en una vulneración del artículo 1.1.d) y 38 del Código interpretado desde el derecho a la accesibilidad previsto en los artículos 15 de la LGPD y 9 de la CDPD.

**POR LO EXPUESTO,**

Solicitamos se de trámite al presente recurso de apelación para que la Sala de Protección al Consumidor de INDECOPI:

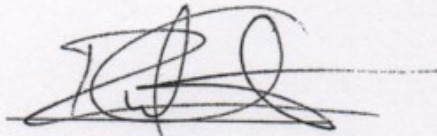
- 1) Analice el incumplimiento por parte de FEG Entretenimientos del Perú S.A.C. del artículo 1.1 literal d), 18, 19 y 38 de la Ley N° 29751, Código de Protección y Defensa del Consumidor, y a fin de declarar su responsabilidad.
- 2) Analice los montos de la multa, a fin de agregar las UIT correspondientes cuando se afecta al deber de idoneidad del servicio y cuando constituye un acto de discriminación.
- 3) Determine como medida correctiva la capacitación a todo el personal de la DENUNCIADA en materia de discapacidad de acuerdo a lo antes expuesto, a fin de que puedan tomar decisiones acertadas que permitan eliminar las barreras.

Lima, 14 de marzo de 2018





Renata Bregaglio Lazarte  
Clínica Jurídica de Discapacidad y Derechos Humanos  
CAL 45323



Renato Constantino  
Clínica Jurídica de Discapacidad y Derechos Humanos  
CAL 70104



Maria José Barajas  
Clínica Jurídica de Discapacidad y Derechos Humanos  
CAC: 10618

EXPEDIENTE : 150-2017/CC2  
DENUNCIANTE : HUGO TALLEDO MIRANDA  
DENUNCIADO : FEG-ENTRETENIMIENTO DEL PERÚ S.A.C.  
RESOLUCIÓN : 5

Lima, 28 de marzo de 2018

**VISTO:** el recurso de apelación presentado por el señor Hugo Talledo Miranda el 14 de marzo de 2018, contra la Resolución Final N° 284-2018/CC2 del 9 de febrero de 2018;  
**CONSIDERANDO:**

- (i) que de la revisión del recurso de apelación se advierte que dicho escrito se encuentran las firmas de los señores Renato Constantino, Renata Bregaglio Lazarte y María José Barajas; quienes no cuentan con poderes para representar al señor Hugo Talledo Miranda en el presente procedimiento administrativo;
- (ii) que, de acuerdo con el literal d) del artículo 24° del Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI, el Secretario Técnico cuenta con la facultad para efectuar todas las notificaciones relativas a la tramitación del procedimiento<sup>1</sup>; y,
- (iii) lo establecido por los artículos 2° literal a) y 5° del Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI<sup>2</sup>.

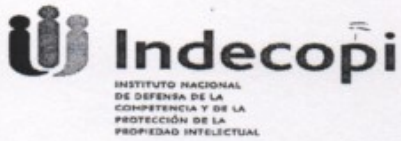
**SE HA RESUELTO:** requerir al señor Hugo Talledo Miranda que en el plazo de dos (2) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con presentar los poderes de los señores Renato Constantino, Renata Bregaglio Lazarte y María

<sup>1</sup> **DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI**  
**Artículo 24°.-** El Secretario Técnico se encargará de la tramitación del procedimiento. Para ello, cuenta con las siguientes facultades: (...)  
d) Efectuar todas las notificaciones relativas a la tramitación del procedimiento mediante oficio, carteles, facsímil, transmisión de datos, correo electrónico o cualquier medio que garantice su recepción por parte de los destinatarios. (...).

<sup>2</sup> **DECRETO LEGISLATIVO N° 807 LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI**  
**Artículo 2°.-** Sin que la presente enumeración tenga carácter taxativo cada Comisión u Oficina del Indecopi tiene las siguientes facultades:  
a) Exigir a las personas naturales o jurídicas la exhibición de todo tipo de documentos, incluyendo los libros contables y societarios, los comprobantes de pago, la correspondencia comercial y los registros magnéticos incluyendo, en este caso, los programas que fueran necesarios para su lectura; así como solicitar información referida a la organización, los negocios, el accionariado y la estructura de propiedad de las empresas.  
(...)

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

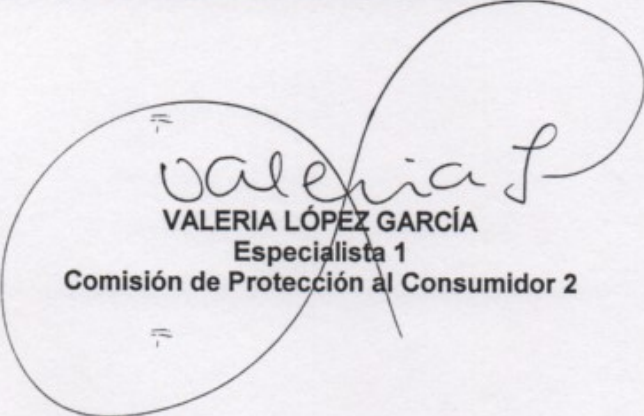
00000120



SECRETARÍA TÉCNICA DE LA  
COMISIÓN DE PROTECCIÓN ALCONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL

José Barajas; o en su caso, ratifique el recurso de apelación presentado el 14 de marzo de 2018.

Bajo apercibimiento de tener por no presentado el recurso de apelación y declarar consentida la Resolución Final N° 284-2018/CC2 del 9 de febrero de 2018.



Valeria L

VALERIA LÓPEZ GARCÍA  
Especialista 1  
Comisión de Protección al Consumidor 2

VLG/rpz



049454

2 2

Indecopi

00000124

Presenta poderes

2018 APR 10 PM 1:00

Exp. 0150-2017/CC2

VLD CC2

**A LA COMISIÓN N° 2 DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DEL INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL**

Hugo Talledo Miranda, identificado con DNI No. 09751646, (en adelante, "EL DENUNCIANTE"), representado por la Clínica Jurídica de Acciones de Interés Público en Discapacidad y Derechos Humanos de la Facultad de Derecho de la Pontificia Universidad Católica del Perú, digo:

Que habiendo sido notificado el 6 de abril 2018 con la Resolución N° 5, presento en plazo el presente escrito por el cual otorgo poder a Renata Bregaglio Lazarte (Reg. CAL 45323) y Renato Constantino Caycho (Reg CAL 70104) y María José Barajas (Reg. CAC 0618) para que actúen como mis representates y abogados en el procedimiento de apelación interpuesta contra la Resolución 284-2018/CC2

Lima, 9 de abril de 2018

Hugo Talledo Miranda





EXPEDIENTE : 150-2017/CC2  
DENUNCIANTE : HUGO TALLEDO MIRANDA  
DENUNCIADO : FEG ENTRETENIMIENTO DEL PERÚ S.A.C.  
RESOLUCIÓN : 6

Lima, 12 de abril de 2018

**VISTO:** el recurso de apelación de fecha 14 de marzo de 2018, presentado por el señor Hugo Talledo Miranda contra la Resolución Final N° 284-2018/CC2 de fecha 9 de febrero de 2018, la misma que le fue notificada al señor Hugo Talledo Miranda el 23 de febrero de 2018 y a Feg Entretenimiento del Perú S.A.C. el 22 de febrero de 2018; y el escrito del 10 de abril de 2018, presentado por el señor Hugo Talledo Miranda; y, **CONSIDERANDO:**

1. que el referido recurso ha sido presentado dentro del plazo de ley establecido en la Primera Disposición Complementaria Modificatoria de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor<sup>1</sup>; y que ha cumplido con los requisitos establecidos por el Decreto Supremo N° 085-2010-PCM, Texto Único de Procedimientos Administrativos del INDECOPI, publicado el 19 de agosto de 2010, el cual ha sido modificado mediante Decreto Supremo N° 110-2010-PCM de fecha 16 de diciembre de 2010 y Resolución Ministerial N° 346-2011-PCM de fecha 22 de diciembre de 2011;
2. que, mediante el escrito del 10 de abril de 2018, el señor Hugo Talledo Miranda cumplió con el requerimiento realizado mediante la Resolución N° 5 de fecha 28 de marzo de 2018, otorgándole poderes de representación a los señores Renato Constantino, Renata Bregaglio Lazarte y María José Barajas.

**SE HA RESUELTO:** conceder el recurso de apelación interpuesto por el señor Hugo Talledo Miranda, contra la Resolución Final N° 284-2018/CC2 de fecha 9 de febrero de 2018.

**EDWIN ALDANA RAMOS**  
Secretario Técnico  
Comisión de Protección al Consumidor N° 2

  
VLG/Grpz

1 LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.  
PRIMERA.- Modificación del artículo 38° del Decreto Legislativo núm. 807  
Modifícase el artículo 38° del Decreto Legislativo núm. 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, con el siguiente texto:  
"Artículo 38°.- El único recurso impugnativo que puede interponerse durante la tramitación del procedimiento es el de apelación, que procede únicamente contra la resolución que pone fin a la instancia, contra la resolución que impone multas y contra la resolución que dicta una medida cautelar."

TEXTO UNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL APROBADO MEDIANTE DECRETO LEGISLATIVO 006-2017-JUS.

Artículo 216°.- Recursos administrativos

216.1 Los recursos administrativos son:

(...)

b) Recurso de apelación

(...)

216.2 El término para la interposición de los recursos es de quince (15) días perentorios (...).

Artículo 220°.- Acto firme. Una vez vencidos los plazos para interponer los recursos administrativos se perderá el derecho a articularlos quedando firme

**EXPEDIENTE EN COMISIÓN** : 150-2017/CC2  
**INGRESO EN SALA** : 1393-2018/SPC-APELACION  
**DENUNCIANTE** : HUGO TALLEDO MIRANDA  
**DENUNCIADA** : FEG ENTRETENIMIENTOS DEL PERÚ S.A.C.  
**PROVEÍDO** : 1

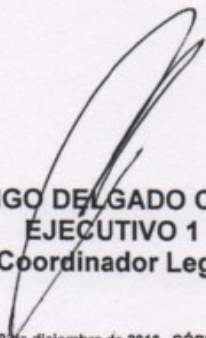
Lima, 11 de mayo de 2018

El 3 de mayo de 2018, la Sala Especializada en Protección al Consumidor ha recibido el Expediente 150-2017/CC2 remitido como resultado del recurso de apelación interpuesto por el señor Hugo Talledo Miranda contra la Resolución 284-2018/CC2.

En ese sentido, póngase en conocimiento de la otra parte el recurso de apelación para que, de considerarlo pertinente y en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente de la recepción de la presente, haga conocer su posición respecto de los argumentos expuestos en dicho recurso y aporte cualquier elemento, hecho o fundamento que pueda ser de utilidad para resolver el asunto que es materia de discusión en esta instancia.

Por otro lado, de conformidad con lo establecido en el Decreto Legislativo 1308<sup>1</sup> indíquese que en esta instancia es posible declarar la conclusión anticipada del presente procedimiento si las partes acreditan de forma indubitable haber llegado a un acuerdo que ponga fin a la controversia materia de denuncia sin que haya necesidad de un pronunciamiento posterior del Indecopi. En ese sentido, las partes del procedimiento podrán presentar ante la Sala Especializada en Protección al Consumidor el acuerdo celebrado de manera independiente.

Sin perjuicio de ello, de considerarlo pertinente, las partes del procedimiento podrán solicitar a la Sala Especializada en Protección al Consumidor que convoque a una Audiencia de Conciliación, pedido que será evaluado por dicha instancia conforme a sus facultades<sup>2</sup>.

  
**RODRIGO DELGADO CAPCHA**  
**EJECUTIVO 1**  
**(Coordinador Legal)**

<sup>1</sup>LEY 29571 modificada por el Decreto Legislativo 1308 del 30 de diciembre de 2016. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 107-A.- Formas de conclusión anticipada del procedimiento de oficio promovido por denuncia de parte. - En cualquier estado e instancia del procedimiento de oficio promovido por denuncia de parte, el órgano resolutorio puede declarar su conclusión anticipada en los siguientes supuestos:

1. Cuando el denunciante formule desistimiento del procedimiento o de la pretensión antes de la notificación de la resolución que agota la vía administrativa.  
2. Cuando las partes lleguen a un acuerdo mediante conciliación, mediación, transacción o cualquier otro acuerdo que, de forma indubitable, deje constancia que se ha solucionado la controversia materia de denuncia antes de la notificación de la resolución que pone fin a la misma.  
Cualquiera de las partes podrá acreditar ante el órgano resolutorio la solución de la controversia, para que la autoridad declare la conclusión anticipada del procedimiento. El procedimiento continuará respecto de aquellos denunciados o pretensiones no comprendidos en dicha conclusión anticipada.  
La autoridad podrá continuar de oficio el procedimiento si del análisis de los hechos denunciados considera que podría estarse afectando intereses de terceros o la acción suscitada por la iniciación del procedimiento entrañase interés general.

<sup>2</sup>LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 147.- Conciliación

(...)

Los representantes de la autoridad de consumo autorizados para tal efecto podrán promover la conclusión del procedimiento administrativo mediante conciliación

(...)

(El subrayado es nuestro)

GRUPO DTP-IGRS

M-SPC-01/02



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

000135

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

RESOLUCIÓN 3028-2018/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0150-2017/CC2

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

PROCEDIMIENTO : DE PARTE

DENUNCIANTE : HUGO TALLEDO MIRANDA

DENUNCIADA : FEG ENTRETENIMIENTOS DEL PERÚ S.A.C.

MATERIAS : IDONEIDAD DEL SERVICIO  
DISCRIMINACIÓN

ACTIVIDAD : ENTRETENIMIENTO Y ESPECTACULOS.

**SUMILLA:** Se revoca la resolución venida en grado en el extremo que declaró infundada la denuncia contra FEG Entretenimientos del Perú S.A.C. por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código respecto al hecho que la denunciada no habría respetado el número de asiento que le correspondía al denunciante según su boleto adquirido, al haber existido una zona especial para personas con discapacidad, la cual se encontraba alejada del asiento y ubicación elegida; y, en consecuencia, se declara fundada la misma. Ello, en tanto si bien quedó acreditado que según la norma sectorial correspondía habilitar una zona para personas con discapacidad en los espectáculos públicos, no se acreditó que el referido lugar en el que se reubicó al denunciante se haya ubicado en el sector "Diamante".

Asimismo, se confirma la misma, en el extremo que declaró infundada la denuncia contra FEG Entretenimientos del Perú S.A.C. por presunta infracción de los artículos 1.1° y 38° del Código respecto al hecho que la denunciada no habría respetado el número de asiento que le correspondía al denunciante según su boleto adquirido, al haber existido una zona especial para personas con discapacidad, la cual se encontraba alejada del asiento y ubicación elegida. Ello, en tanto no se verifica que la falta de ubicación en el número de asiento que correspondía según su boleto adquirido no obedeciera a una causa objetiva que, en este caso, era la existencia de una normativa sectorial que preveía la existencia de zonas especiales para personas con discapacidad.

Si quiero ir a comprar algo mejor a mi comodidad debería reanudar el punto, por que no es justo pagar lo mismo que una persona que se va a la ultima fila

**SANCIÓN: 5 UIT**

Lima, 7 de noviembre de 2018

**ANTECEDENTES**

1. El 7 de febrero de 2017, el señor Hugo Talledo Miranda (en adelante, el señor Talledo) denunció a FEG Entretenimiento del Perú S.A.C.<sup>1</sup> (en

<sup>1</sup> RUC: 20520882244, con domicilio fiscal en Calle Andrés Vesalio Nro. 318 Urb. Las Magnolias (entre 33 y 34 Av. Aviación) Lima - Lima - San Borja.





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

00013E

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

RESOLUCIÓN 3028-2018/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0150-2017/CC2

adelante, Entretenimiento del Perú) ante la Comisión de Protección al Consumidor - Sede Lima Sur N° 2 (en adelante, la Comisión) por infracción de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código) en atención a los siguientes hechos:

- (i) Es una persona con discapacidad física que se traslada permanentemente en una silla de ruedas, siendo que recibió como regalo de parte de sus hijos una entrada para la zona Diamante -zona más cara- para el concierto de Laura Pausini, a realizarse el 31 de agosto de 2016 en la explanada Sur del Estadio Monumental y que estaba bajo organización de la denunciada;
- (ii) el día del concierto llegó al estadio en compañía de su menor hija con hora y media de anticipación con la finalidad de acceder rápidamente a la zona que marcaba su entrada. No obstante, el lugar donde se realizaba el evento no tenía señalizada la zona por la que debían ingresar entrar los vehículos de las personas con discapacidad ni el estacionamiento preferente, pues el cordón policial ubicado en un radio de 8 cuadras alrededor del Estadio impedía el ingreso de vehículos;
- (iii) ello, ocasionó que tuviera que recorrer en su silla de ruedas un trayecto hasta la explanada del estadio; por lo cual, tuvo que solicitar a uno de los miembros que se le autorice acercarse con su vehículo;
- (iv) luego, buscó acceder a la zona Diamante, la misma que estaba acondicionada con sillas de plástico movibles para los espectadores. Agregó que, si bien en un primer momento el acomodador buscó la manera de ubicarlo en el sitio que le correspondía, el jefe del mismo le indicó que las personas con discapacidad tenían un sitio asignado, el mismo que se encontraba bastante lejos de la fila 8. Por lo que, no se respetó la zona que marcaba su entrada, sino que se le obligó a ir a otra zona que tenía una vista más alejada del escenario, así como de sus acompañantes;
- (v) asimismo, indicó que durante el desarrollo del concierto quiso hacer uso de los servicios higiénicos; sobre el particular, si bien al llegar a la zona constató que se había habilitado adecuadamente un baño para personas con silla de ruedas; en la puerta de acceso al mismo se encontraba una grada que le impedía poder entrar, siendo que finalmente no pudo acceder a los mismos; y,
- (vi) finalmente, señaló que lo anteriormente expuesto, se configuraba como un acto de discriminación por parte de la denunciada por la falta de condiciones de accesibilidad en la zona Diamante y en los servicios higiénicos; lo cual también implicaba una falta de idoneidad



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

000137

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

RESOLUCIÓN 3028-2018/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0150-2017/CC2

del servicio brindado.

2. Mediante Resolución 1 del 9 de marzo de 2017, la Secretaría Técnica de la Comisión (en adelante, la Secretaría Técnica) admitió a trámite la denuncia interpuesta por el señor Talledo por las siguientes conductas infractoras:

- (i) Por infracción de los artículos 1° numeral 1.1. literal d), 18°, 19° y 38° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que el proveedor denunciado no habría respetado el número de asiento que le correspondía al denunciante según su boleto adquirido, en tanto existía una zona especial para personas con discapacidad, la cual se encontraba alejada del asiento y ubicación elegida;
- (ii) por presunta infracción de los artículos 41° numeral 41.2 literal b) de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado habría puesto a disposición del denunciante un baño portátil para las personas con discapacidad, el cual presentaba una grada en su ingreso, lo que le impidió hacer uso de los mismos; y,
- (iii) por presunta infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el denunciado:  
-No habría efectuado la señalización de las zonas de acceso para vehículos de personas con discapacidad; y.  
-no habría implementado una zona de estacionamientos preferentes para los vehículos de personas con discapacidad.

3. El 16 y el 28 de marzo de 2017, Entretenimiento del Perú presentó sus descargos señalando lo siguiente:

- (i) En el concierto si existieron estacionamientos destinados a personas con discapacidad, siendo que remitían documentación sustentado porque en el momento en que el denunciante se apersonó al concierto no las encontró;
- (ii) generalmente los estacionamientos para vehículos de personas con discapacidad que proporcionaban eran de un número promedio, siendo que estaban verificando si estos fueron utilizados o no al momento en que el denunciante se apersono al concierto;
- (iii) debido a las condiciones especiales que mantienen las personas con discapacidad hubiera sido un perjuicio otorgarles asientos en el mismo lugar donde adquirió su entrada, ya que la gente al tratarse de



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

000138

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

RESOLUCIÓN 3028-2018/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0150-2017/CC2

un concierto con asientos, el público al ponerse de pie le hubiera interrumpido la vista al concierto;

- (iv) dicha era la razón por la cual, en todos sus conciertos, preparaban una plataforma especial para personas con discapacidad, la misma que no se encontraba alejada del escenario como se podía verificar en las fotografías aportadas por el denunciante, sino que más bien se encontraba bastante cerca y con acondicionamiento especial, como es el caso de un cerco de metal a efectos de que estos pudieran movilizarse y se encuentren protegidos de cualquier eventualidad; y,
  - (v) existieron servicios higiénicos especiales para personas con discapacidad; no obstante, a la fecha, habían solicitado a su proveedor respecto al diseño del referido módulo, siendo que habrían solicitado se les pueda dar mayor detalle respecto al motivo por el cual se encontraba la grada indicada por el denunciante, y si la misma impedía la utilización del mismo por parte de personas en silla de ruedas.
4. Mediante Resolución 284-2018/CC2 del 9 de febrero de 2018, la Comisión emitió el siguiente pronunciamiento:
- (i) Declarar infundada la denuncia presentada por el señor Talledo en contra de Entretenimientos del Perú por presunta infracción del artículo 1 numeral 1.1. literal d), 18°, 19° y 38° del Código, en tanto el proveedor denunciado no habría respetado el número de asiento que le correspondía al denunciante según su boleto adquirido, en tanto existía una zona especial para las personas con discapacidad, la cual se encontraba alejada del asiento y ubicación elegida;
  - (ii) declarar fundada la denuncia contra Entretenimientos del Perú por infracción del artículo 41 numeral 41.2 literal b) del Código, en tanto el proveedor denunciado puso a disposición del denunciante un baño portátil para personas con discapacidad, el cual presentaba una grada en su ingreso, lo cual le impidió hacer uso de los mismos;
  - (iii) declarar fundada la denuncia contra Entretenimientos del Perú por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en tanto el proveedor denunciado: (a) No efectuó la señalización de las zonas de acceso de vehículos para personas con discapacidad; y, (b) no implementó una zona de estacionamientos preferentes para los vehículos con personas con discapacidad;
  - (iv) ordenar a la denunciada en calidad de medida correctiva de oficio, que en el plazo de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la resolución, cumpla con capacitar a su personal acerca del trato y atención preferente con que se debe



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 3028-2018/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0150-2017/CC2

000139

- atender a sus consumidores, así como implementar los mecanismos necesarios a fin de evitar en un futuro repetir las acciones infractoras de derechos verificadas en este procedimiento;
- (v) sancionar a la denunciada con una multa total ascendente a 8 UIT: (a) 5 UIT por poner a disposición un baño portátil para personas con discapacidad; (b) 2 UIT por no haber señalado las zonas de acceso para vehículos de personas con discapacidad; y, (c) 1 UIT por no haber implementado una zona de estacionamientos para personas con discapacidad.
  - (vi) condenar a la denunciada al pago de las costas y costos del procedimiento; y,
  - (vii) disponer la inscripción de la denunciada en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.
5. El 14 de marzo de 2018, el señor Talledo apeló la Resolución 284-2018/CC2, en el extremo que le resultó desfavorable, reiterando los alegatos de su denuncia. Asimismo, agregó lo siguiente:
- (i) Si bien era cierto que existía una zona especialmente asignada para personas con discapacidad, ello no justificaba la reubicación del denunciante, toda vez que dicha zona estaba bastante alejada de la zona Diamante, en la que habría adquirido su boleto, siendo que no permitía que el denunciante disfrutara plenamente del concierto de la misma manera en la que hubiera disfrutado de no haber sido reubicado; teniendo además en cuenta que fue alejado de su familia y acompañantes;
  - (ii) no resulta razonable suponer que el hecho que las personas ubicadas en la zona Diamante, pudieran interferir en la comodidad del denunciante en caso se pusieran de pie durante el concierto; y, que con ello se pudiera afectar la visión del concierto y la seguridad del denunciante. Agregó que, el denunciante contaba con autonomía suficiente para adquirir el boleto en la zona que considerara más importante para él, no pudiendo el personal de la denunciada intervenir en su decisión. Asimismo, indicó que la zona asignada para personas con discapacidad precisamente afectaba la visibilidad del concierto, al estar situada en una zona mucho más alejada que la zona Diamante;
  - (iii) hay que tener en cuenta que los asientos del concierto eran sillas de plástico móviles, por lo que fácilmente y con un mínimo de diligencia podrían haberse movido a fin de ubicar al denunciante en la zona que correspondía, sin afectar el resto de espectadores y permitiendo que disfrutara del concierto en igualdad de condiciones de estos. Sin embargo, la denunciada de manera poco consciente decidió no hacerlo;



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

000140

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

RESOLUCIÓN 3028-2018/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0150-2017/CC2

- (iv) este trato constituye por tanto una afectación al deber de no discriminación del artículo 38° del Código; por lo cual al denunciante se le brindó un trato diferenciado al no poder acceder a su asiento en la zona Diamante. En segundo lugar, dicho trato diferenciado se produce en razón de una discapacidad, pues si el denunciante no fuera una persona usuaria de silla de ruedas podría haberse ubicado en la zona Diamante sin problemas;
- (v) cuestionó el hecho que no se habría determinado responsabilidad de la denunciada por no haber brindado las medidas de accesibilidad adecuadas para el ingreso a los servicios higiénicos como una presunta infracción de los artículos 1.1. literal d) y 38° del Código; en ese sentido, cuestionó el monto de la multa impuesta por la Comisión, en tanto esta debía ser más alta si se analizaba dicho tipo infractor; y,
- (vi) solicitó que se incluye como medida correctiva que se capacite a todo el personal de la denunciada en materia discapacidad, para que interioricen la condición particular de todas las personas con discapacidad y no solo busquen evitar situaciones que ameriten infracciones como las ya previstas, sino que, ante cualquier contingencia, puedan tomar decisiones acertadas que permitan eliminar las barreras.

## ANÁLISIS

### Cuestión previa

6. Antes de efectuar el análisis de fondo correspondiente, se debe precisar que el análisis de la Resolución 284-2018/CC2 se limitará a los extremos impugnados por el señor Talledo (extremos declarados infundados) en su recurso de apelación.

En tal sentido, considerando que Entretenimientos del Perú no apeló en su oportunidad la Resolución 284-2018/CC2, en los extremos que se declaró fundada la denuncia en su contra, medida correctiva ordenada, sanciones impuestas, condena al pago de las costas y costos del procedimiento e inscripción en el registro de infracciones y sanciones por estos hechos, se deja constancia que dichos extremos han quedado consentidos.

### Sobre la falta de idoneidad del servicio consistente en el hecho que el denunciado no habría respetado el lugar que le correspondía al denunciante según su boleto adquirido

8. El artículo 18° del Código define la idoneidad como 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

M-SPC-13/1B

6/19

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

000141

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

RESOLUCIÓN 3028-2018/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0150-2017/CC2

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. Asimismo, el artículo 19° de la misma norma señala que el proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos<sup>2</sup>.

9. En aplicación de esta norma, los proveedores tienen el deber de brindar los productos y servicios ofrecidos en las condiciones acordadas o las 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.
10. Como podemos observar el tipo jurídico de idoneidad atañe el espectro de responsabilidad de los proveedores, bajo la interpretación de las garantías implícitas, explícitas y legales contempladas dentro de una relación de consumo. Así, dentro de este marco de conductas amparadas puede encontrarse, por ejemplo, el derecho de todo consumidor a adquirir un producto que responda para los fines para los que fue adquirido o que cumpla con las condiciones en las que fue ofrecido.
11. El señor Talledo señaló en su denuncia que el proveedor denunciado no habría respetado el número de asiento ni la zona que le correspondía, según su boleto adquirido en la fila 8 de la zona "Diamante" -zona más cara del evento-, en tanto lo colocaron en una zona especial para personas con discapacidad, la cual se encontraba alejada del escenario y ubicación elegida, así como de sus acompañantes.
12. En su defensa, la denunciada manifestó que se procedió a ubicar al denunciante en una zona especial, debido a que al tratarse de un concierto era previsible que las personas ubicadas delante de él se pararan e impidieran que este pueda disfrutar plenamente del concierto, así como a fin de protegerlo ante cualquier eventualidad. En tal sentido, siempre preparaban una plataforma especial para personas con discapacidad, la misma que no se encuentra alejada del escenario, sino que más bien se encontraba bastante cerca y con acondicionamiento especial, como era la implementación de un cerco de metal a efectos que pudieran movilizarse.
13. La Comisión declaró infundada la denuncia en este extremo por infracción al deber de idoneidad, al considerar que si bien se optó por ubicar al

<sup>2</sup> LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 19°.- Obligación de los proveedores.

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



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

000142

RESOLUCIÓN 3028-2018/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0150-2017/CC2

denunciante en una zona más alejada a la zona donde se ubicaba su asiento, esto resultaba justificado, atendiendo a la calidad del evento y el resguardo de la integridad del denunciante. Ello, considerando que de la fotografía adjuntada por el denunciante se verificaba que los asistentes del concierto se encontraban de pie, lo cual hubiera dificultado la visión del escenario al denunciante si este permanecía en el sitio inicial; y, que al ser una persona con discapacidad debía ubicarse en una zona "no saturada" que le permita desplazarse de manera rápida y sin ningún tipo de limitación.

Por seguridad o por comodidad?  
Para un niño el cual no pudo acceder

14. En su escrito de apelación, el señor Talledo señaló lo siguiente:

- (i) Si bien era cierto que existía una zona especialmente asignada para personas con discapacidad, ello no justificaba la reubicación del denunciante, toda vez que dicha zona estaba bastante alejada de la zona Diamante, en la que habría adquirido su boleto, siendo que no permitía que el denunciante disfrutara plenamente del concierto de la misma manera en la que hubiera disfrutado de no haber sido reubicado; teniendo además en cuenta que fue alejado de su familia y acompañantes;
- (ii) no resulta razonable suponer que el hecho que las personas ubicadas en la zona Diamante, pudieran interferir en la comodidad del denunciante en caso se pusieran de pie durante el concierto; y, que con ello se pudiera afectar la visión del concierto y la seguridad del denunciante. Agregó que, el denunciante contaba con autonomía suficiente para adquirir el boleto en la zona que considerara más importante para él, no pudiendo el personal de la denunciada intervenir en su decisión. Asimismo, indicó que la zona asignada para personas con discapacidad precisamente afectaba la visibilidad del concierto, al estar situada en una zona mucho más alejada que la zona Diamante; y,
- (iii) había que tener en cuenta que los asientos del concierto eran sillas de plástico móviles, por lo que fácilmente y con un mínimo de diligencia podrían haberse movido a fin de ubicar al denunciante en la zona que correspondía, sin afectar el resto de espectadores y permitiendo que disfrutara del concierto en igualdad de condiciones de estos. Sin embargo, la denunciada de manera poco consciente decidió no hacerlo.

15. Obra en el expediente en calidad de medio probatorio el Ticket de Entrada al Concierto de Laura Pausini aportado por el denunciante<sup>3</sup> por el valor de S/. 497.25; el cual era para la zona Diamante, asiento 75 y fila 8.

<sup>3</sup> Ver foja 16 del expediente.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

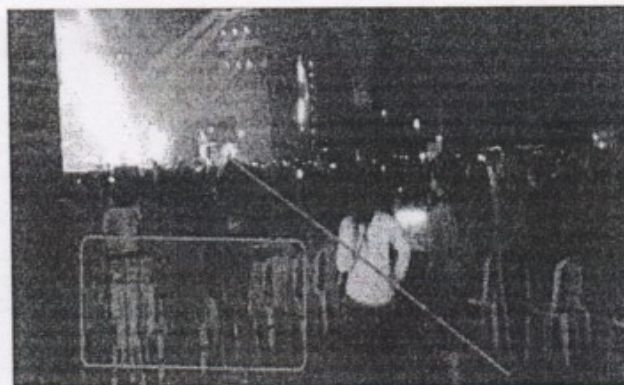
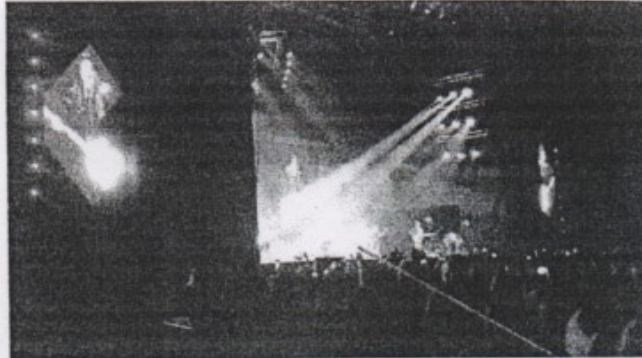
000143

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

RESOLUCIÓN 3028-2018/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0150-2017/CC2

16. Asimismo, obran también en el expediente en calidad de medios probatorios tres (3) fotografías aportadas por el denunciante del día del evento<sup>4</sup>, luego de haber sido trasladado a la zona de personas con discapacidad, las mismas que consignamos a continuación:



<sup>4</sup> Ver foja 19 del expediente.  
M-SPC-13/1B





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

000144

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

RESOLUCIÓN 3028-2018/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0150-2017/CC2

17. De la valoración de las referidas fotografías y de lo señalado por ambas partes del procedimiento se desprende que, en efecto, se ubicó al denunciante en una zona distinta a la adquirida, siendo que la ubicación del denunciante luego de la reubicación efectuada por el personal de la denunciada era más alejada del escenario, siendo que los asientos que el adquirió en un primer momento se encontraban ubicados en la fila 8 de la zona Diamante.
18. A fin de determinar la responsabilidad de la denunciada en el presente caso por infracción al deber de idoneidad, será necesario evaluar si esta actuó conforme al marco legal que rige la acción de los proveedores en el ámbito de los espectáculos públicos.
19. Así, de la lectura de la normativa referida a personas con discapacidad en el marco de eventos deportivos, culturales y recreativas se desprende lo siguiente:

**"LEY N° 29973. LEY DE LA PERSONA CON DISCAPACIDAD.**

**Artículo 44°. Descuento en el ingreso a actividades deportivas, culturales y recreativas**

44.1 La persona con discapacidad debidamente acreditada tiene un descuento del 50% sobre el valor de la entrada a los espectáculos culturales, deportivos y recreativos organizados por las entidades del Estado. Este descuento es aplicable hasta un máximo del 25% del número total de entradas.

44.2 Tratándose de espectáculos culturales, deportivos y recreativos organizados por empresas e instituciones privadas, el descuento es del 20% y hasta un máximo del 10% del número total de entradas.

**DECRETO SUPREMO N° 002-2014-MIMP. Reglamento de la Ley de la Persona con Discapacidad**

**Artículo 3°. - Definiciones**

Para la aplicación de la Ley y el presente Reglamento se entenderán como definiciones las siguientes:

3.1 **Accesibilidad:** Asegurar el acceso de las personas con discapacidad en igualdad de condiciones con las demás al entorno físico, los medios de transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y la comunicación y a otros servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público, tanto en zonas urbanas como rurales, a fin de que puedan vivir en forma independiente y participar plenamente en todos los aspectos de la vida.

**Artículo 17°. - Accesibilidad a la infraestructura en los espectáculos públicos**

17.1 Los propietarios, administradores, promotores u organizadores de espectáculos públicos habilitan y acondicionan lugares accesibles para las

Se deberá disponer en la compra que hay régimen especial para las personas con discapacidad.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

000145

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

RESOLUCIÓN 3028-2018/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0150-2017/CC2

personas con discapacidad y su acompañante, correspondientes a cada sector ofrecido al público.

Entonces  
sus familiares  
se ven afectados

17.2 La ubicación de los lugares habilitados y acondicionados para el uso de la persona con discapacidad y su acompañante no debe vulnerar el respeto a la dignidad de la persona, salvaguardando su seguridad y comodidad.

17.3 Los Gobiernos Locales en el ámbito de su competencia se hacen cargo de verificar el cumplimiento de las disposiciones del presente artículo."

20. De la valoración de la normativa legal, se desprende que en efecto existen normas legales que regula la accesibilidad que debe existir para las personas con discapacidad en los espectáculos públicos que los proveedores deben respetar, cuya finalidad es la implementación de medidas que permita que las personas con discapacidad puedan tener un acceso en igualdad de condiciones con las demás al entorno físico y a otros servicios e instalaciones abiertos al público; ello, a fin de que puedan vivir en forma independiente y participar plenamente en todos los aspectos de la vida, tal como lo señala la propia norma.
21. Así, el artículo 17° del Reglamento de la Ley de Personas con Discapacidad establece que los propietarios, administradores, promotores u organizadores de espectáculos públicos tienen la obligación de habilitar y acondicionar lugares accesibles para las personas con discapacidad y su acompañante.
22. Sobre el particular, si bien la denunciada manifestó que procedió a ubicar al denunciante en una zona especial, debido a que era previsible que las personas ubicadas delante de él se pararan e impidieran que este pudiera disfrutar plenamente del concierto, así como a fin de protegerlo ante cualquier eventualidad; siendo que siempre preparaban una plataforma especial para personas con discapacidad, la misma que no se encontraba alejada del escenario, sino que más bien se ubicaba bastante cerca y con acondicionamiento especial, es pertinente indicar que el artículo 17° de Reglamento indica que dicho lugar debe ser implementado en cada zona ofrecida al público, esto es, en el presente caso, debió estar ubicada también en la zona "Diamante".

23. Cabe precisar que, si bien esta Sala considera que conforme lo señala la normativa sectorial, las personas con discapacidad cuentan con zonas especiales que permiten su libre desplazamiento, seguridad y comodidad; dicha obligación debe también ser implementada, respetando la zona ofrecida al público.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

000146

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

RESOLUCIÓN 3028-2018/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0150-2017/CC2

24. Al respecto, cabe precisar que, si bien se verifica en el presente caso, que el denunciante fue ubicado en una zona especial para personas con discapacidad no ha cumplido con presentar medios probatorios que acredite que la zona donde lo reubicaron formaba también parte de la zona "Diamante", conforme lo establecía la normativa sectorial. Ello, pese a que el señor Talledo indicó en su denuncia que lo habían ubicado en una zona más alejada, así como presentó medios probatorios que acreditaran el lugar en el que fue reubicado. En ese sentido, este Colegiado considera que se ha vulnerado las normas de protección al consumidor.
25. Bajo tales consideraciones, corresponde revocar la resolución recurrida en este extremo; y, en consecuencia, declarar fundada la denuncia por infracción de los artículos 18° y 19° del Código.

Sobre la presunta existencia de un trato discriminatorio en contra del denunciante al no haber respetado el lugar que le correspondía según su boleto adquirido

26. En su escrito de apelación, el denunciante indicó que este trato constituía una afectación al deber de no discriminación del artículo 38° del Código; por lo cual al denunciante se le brindó un trato diferenciado al no poder acceder a su asiento en la zona Diamante. Asimismo, indicó que dicho trato diferenciado se producía en razón de una discapacidad, pues si el denunciante no fuera una persona usuaria de silla de ruedas podría haberse ubicado en la zona Diamante sin problemas.
27. Cabe precisar que, si bien de la valoración de los elementos que obran en el expediente se verifica que la denunciada incurrió en una infracción al deber de idoneidad, al no ubicar al denunciante en un área para personas con discapacidad que se encontrara en la zona Diamante, esta Sala considera que no existen elementos adicionales en el expediente que permitan acreditar que dicha conducta se configure como un acto discriminatorio en contra del señor Talledo. Ello, en tanto no se verifica que la falta de ubicación en el número de asiento que correspondía según su boleto adquirido -hecho denunciado por el señor Talledo- no obedeciera a una causa objetiva que, en este caso, era la existencia de una normativa sectorial que preveía la existencia de zonas especiales para personas con discapacidad.
28. No obstante, dado que en el presente caso se verificó que la ubicación de dicha zona especial no fue correcta, es que este Colegiado procedió a sancionar a la denunciada por una infracción al deber de idoneidad. Situación distinta se configuraría si no hubieran existido razones objetivas y justificadas por las cuales el denunciante no pudiera ubicarse en la fila 8 asiento 75.
29. En atención a ello, esta Sala considera que corresponde confirmar la resolución venida en grado, en el extremo que declaró infundada la denuncia por presunta infracción a los artículos 1.1 literal d) y 38° del Código.

M-SPC-13/1B

12/19

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

000147

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

RESOLUCIÓN 3028-2018/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0150-2017/CC2

Sobre la nulidad parcial de la Resolución N° 284-2018/CC2 en el extremo que omitió analizar la conducta consistente en poner a disposición del denunciante un baño portátil para las personas con discapacidad, el cual presentaba una grada en su ingreso, como una presunta infracción a los artículos 1° numeral 1.1. literal d) y 38° del Código

30. En su escrito de apelación, el señor Talledo cuestionó el hecho que la Comisión no determinó la responsabilidad de la denunciada por no haber brindado las medidas de accesibilidad adecuadas para el ingreso a los servicios higiénicos como una presunta infracción de los artículos 1° numeral 1.1. literal d) y 38° del Código. Asimismo, cuestionó la multa impuesta, toda vez que no se tomó en consideración el incumplimiento de este último tipo infractor.
31. Al respecto, si bien de la valoración de la denuncia interpuesta por el señor Talledo se desprende que este también denunció la conducta consistente en poner a disposición un baño portátil para las personas con discapacidad, el cual presentaba una grada en su ingreso, tanto como una presunta infracción a los artículos 1° numeral 1.1. literal d) y 38° del Código, (lo cual fue imputado como una presunta infracción al artículo 41° numeral 41.2 literal b) del Código), siendo que no se advierte que la autoridad administrativa haya imputado la referida conducta como una presunta infracción del artículo 38° del Código, –lo cual podría constituir un vicio de nulidad–, es necesario precisar que, si bien, durante la labor de instrucción, puede evaluarse la presunta infracción al trato preferente y prohibición de discriminación de consumidores; al momento de sancionar a un proveedor, la autoridad administrativa deberá escoger el tipo jurídico específico (trato preferente o prohibición de discriminación de consumidores) aplicable para el caso concreto, siendo que en el referido caso, la Comisión resolvió sancionar a la denunciada por dicha conducta como una infracción al artículo 41° numeral 41.2 literal b) del Código.
32. En ese sentido, a criterio de este Colegiado, la omisión de imputación de la referida conducta bajo los tipos infractores alegados no incide en el análisis del presente caso. Ello, en tanto aun en el supuesto que la Secretaría Técnica de la Comisión hubiera imputado dicha conducta como una presunta infracción al deber de idoneidad, finalmente únicamente se habría quedado por el tipo jurídico específico, en este caso, trato preferente.
33. Bajo ese mismo criterio, la omisión de dicha imputación tampoco afectaría ni incrementaría la multa impuesta, de corresponder.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

000148

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

RESOLUCIÓN 3028-2018/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0150-2017/CC2

### Sobre la medida correctiva

34. El artículo 114° del Código<sup>5</sup> establece la facultad que tiene el Indecopi para dictar medidas correctivas reparadoras y complementarias a los proveedores a favor de los consumidores. En el artículo 115° del Código<sup>6</sup> se detallan algunos ejemplos de medidas correctivas reparadoras entre las que se encuentra ordenar al denunciado que cumpla con ejecutar las obligaciones legales a su cargo. La finalidad de las medidas correctivas reparadoras es revertir a su estado anterior las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa, mientras que las complementarias tienen por objeto revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que ésta se produzca nuevamente<sup>7</sup>.
35. En el presente caso, el señor Talledo solicitó en calidad de medida correctiva que se capacite a todo el personal del denunciado sobre el trato a las personas con discapacidad.
36. La Comisión no ordenó medida correctiva en el extremo referido a no haber respetado el número de asiento que le correspondía al denunciante según su boleto adquirido, en tanto existía una zona especial para las personas con discapacidad, la cual se encontraba alejada del asiento y ubicación elegida.

- <sup>5</sup> LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 114.- Medidas correctivas. Sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción al presente Código, el Indecopi puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias. Las medidas correctivas reparadoras pueden dictarse a pedido de parte o de oficio, siempre y cuando sean expresamente informadas sobre esa posibilidad en la notificación de cargo al proveedor por la autoridad encargada del procedimiento. Las medidas correctivas complementarias pueden dictarse de oficio o a pedido de parte.
- <sup>6</sup> LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 115.- Medidas correctivas reparadoras. 115.1 Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior y pueden consistir en ordenar al proveedor infractor lo siguiente:
- Reparar productos.
  - Cambiar productos por otros de idénticas o similares características, cuando la reparación no sea posible o no resulte razonable según las circunstancias.
  - Entregar un producto de idénticas características o, cuando esto no resulte posible, de similares características, en los supuestos de pérdida o deterioro atribuible al proveedor y siempre que exista interés del consumidor.
  - Cumplir con ejecutar la prestación u obligación asumida; y si esto no resulte posible o no sea razonable, otra de efectos equivalentes, incluyendo prestaciones dinerarias.
  - Cumplir con ejecutar otras prestaciones u obligaciones legales o convencionales a su cargo.
  - Devolver la contraprestación pagada por el consumidor, más los intereses legales correspondientes, cuando la reparación, reposición, o cumplimiento de la prestación u obligación, según sea el caso, no resulte posible o no sea razonable según las circunstancias.
  - En los supuestos de pagos indebidos o en exceso, devolver estos montos, más los intereses correspondientes.
  - Pagar los gastos incurridos por el consumidor para mitigar las consecuencias de la infracción administrativa.
  - Otras medidas reparadoras análogas de efectos equivalentes a las anteriores.
- (...)
- <sup>7</sup> LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 116°.- Medidas correctivas complementarias. Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro (...).



Elo, en tanto este fue declarado infundado por la Comisión; no obstante, respecto a los extremos declarados fundados referidos a: (i) Poner a disposición del denunciante un baño portátil para personas con discapacidad, el cual presentaba una grada en su ingreso; (ii) no efectuó la señalización de las zonas de acceso para vehículos con personas con discapacidad; y, (iii) no implementó una zona de estacionamiento preferente para vehículos de personas con discapacidad, ordenó que en el plazo de quince (15) días contado a partir del día siguiente de notificada la misma, cumpla con capacitar a su personal acerca del trato y atención preferente con que se debe atender a sus consumidores, así como implementar los mecanismos necesarios a fin de evitar en un futuro repetir las acciones infractoras de derechos verificadas en el procedimiento.

37. En su escrito de apelación, solicitó que se incluya como medida correctiva que se capacite a todo el personal de la denunciada en materia discapacidad, para que interioricen la condición particular de todas las personas con discapacidad y no solo busquen evitar situaciones que ameriten infracciones como las ya previstas, sino que, ante cualquier contingencia, puedan tomar decisiones acertadas que permitan eliminar las barreras.
38. Teniendo en consideración que esta Sala ha revocado el extremo que declaró infundada la denuncia por no haber respetado el número de asiento que le correspondía al denunciante según su boleto adquirido por infracción de los artículos 18° y 19° del Código; y, en consecuencia, la declaró fundada, corresponde también ordenar una medida correctiva respecto de dicho extremo.
39. En virtud a lo anteriormente expuesto, corresponde ordenar a la denunciada como medida correctiva de oficio que, en futuros eventos cumpla con implementar debidamente los lugares accesibles para personas con discapacidad, correspondientes a cada sector ofrecido al público.

#### Sobre la graduación de la sanción

40. Las sanciones de tipo administrativo tienen por principal objeto disuadir o desincentivar la realización de infracciones por parte de los administrados, teniendo como fin último adecuar las conductas al cumplimiento de determinadas normas. Así, a efectos de graduar la sanción a imponer por una infracción detectada, el Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del



Procedimiento Administrativo General recoge dentro de los principios de la potestad sancionadora administrativa el de razonabilidad<sup>8</sup>.

41. El artículo 112° del Código establece que, al momento de aplicar y graduar la sanción, la Comisión debe atender al beneficio ilícito esperado con la realización de la infracción, la probabilidad de detección de la misma, el daño resultante de la infracción, la conducta del infractor a lo largo del procedimiento, los efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado, la reincidencia o el incumplimiento reiterado y otros criterios que considere adecuado adoptar.
42. Teniendo en cuenta que este Colegiado ha revocado el extremo que declaró infundada la denuncia por no haber respetado el número de asiento que le correspondía al denunciante según su boleto adquirido, en tanto existía una zona especial para las personas con discapacidad, la cual se encontraba alejada del asiento y ubicación elegida, y, en consecuencia, la declaró fundada, corresponde también graduar la sanción a imponer por dicho extremo.
43. Al respecto, esta Sala considera que corresponderá evaluar los siguientes factores:

- (i) Perjuicio generado al consumidor: La conducta infractora generó un daño al denunciante quien no pudo acceder a la zona que eligió para la ubicación de su asiento para el concierto; y,

<sup>8</sup> **TEXTO UNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 246°.- Principios de la potestad sancionadora administrativa.** La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales:  
(...)

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

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

<sup>9</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 112°.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas.**

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

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

(...)



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

000151

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

RESOLUCIÓN 3028-2018/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0150-2017/CC2

- (ii) **Beneficio ilícito:** se encuentra constituido por el ahorro en el que incurrió Entretenimientos del Perú al: (i) no implementar debidamente el área para personas con discapacidad en la zona que adquirió su entrada el denunciante, esto es, en la zona "Diamante".

44. En virtud a lo anteriormente expuesto, esta Sala considera que corresponde imponer a la denunciada una multa ascendente a cinco (5) UIT.

#### Sobre los costos del procedimiento

45. De conformidad con lo establecido por el artículo 7° del Decreto Legislativo 807, Ley Sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi<sup>10</sup>, la Comisión y la Sala pueden ordenar al infractor que asuma el pago de las costas y costos del procedimiento en que haya incurrido el denunciante o el Indecopi. El pago de las costas y costos en favor de la parte denunciante tiene por objeto devolverle los gastos que se vio obligada a realizar al acudir ante la Administración para denunciar un incumplimiento de la Ley.

46. Teniendo en cuenta que en el presente pronunciamiento se ha determinado que Entretenimientos del Perú incurrió en una infracción a los artículos 18° y 19° del Código, por no respetar el número de asiento que le correspondía al denunciante según su boleto adquirido, corresponde condenar a dicho proveedor al pago de los costos incurridos por el denunciante en el trámite del presente procedimiento, por este hecho.

47. Cabe señalar que, en la medida que, en la resolución venida en grado, la Comisión condenó a Entretenimientos del Perú al pago de las costas del procedimiento a favor del denunciante, extremo que quedó consentido, no corresponde ordenar nuevamente ello.

#### Sobre la inscripción en el registro de infracciones y sanciones

48. En la medida que esta Sala ha determinado la responsabilidad de Entretenimientos del Perú por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, por no respetar el número de asiento que le correspondía al denunciante según su boleto adquirido, corresponde disponer que se proceda a la inscripción de la denunciada en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi por este hecho.

<sup>10</sup> DECRETO LEGISLATIVO 807. LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI. Artículo 7°.- En cualquier procedimiento contencioso seguido ante el Indecopi, la Comisión u Oficina competente, además de imponer la sanción que corresponda, podrá ordenar que el infractor asuma el pago de las costas y costos del proceso en que haya incurrido el denunciante o el Indecopi. En caso de incumplimiento de la orden de pago de costas y costos del proceso, cualquier Comisión u Oficina del Indecopi podrá aplicar las multas previstas en el inciso b) del artículo 38 del Decreto Legislativo 716.





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 3028-2018/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0150-2017/CC2

000152

**RESUELVE:**

**PRIMERO:** Revocar la Resolución N° 284-2018/CC2 de fecha 9 de febrero de 2018, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2 en el extremo que declaró infundada la denuncia presentada por el señor Hugo Talledo Miranda contra FEG Entretenimientos del Perú S.A.C. por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código respecto al hecho que la denunciada no habría respetado el número de asiento que le correspondía al denunciante según su boleto adquirido, al haber existido una zona especial para personas con discapacidad, la cual se encontraba alejada del asiento y ubicación elegida; y, en consecuencia, se declara fundada la misma. Ello, en tanto si bien quedó acreditado que según la norma sectorial correspondía habilitar una zona para personas con discapacidad, no se acreditó que el referido lugar en el que se reubicó al denunciante se haya ubicado en el sector "Diamante".

**SEGUNDO:** Confirmar la Resolución N° 284-2018/CC2, en el extremo que declaró infundada la denuncia presentada por el señor Hugo Talledo Miranda contra FEG Entretenimientos del Perú S.A.C., referida a que no habría respetado el número de asiento que le correspondía al denunciante según su boleto adquirido, en tanto existía una zona especial para las personas con discapacidad, la cual se encontraba alejada del asiento y ubicación elegida como una presunta infracción de los artículos 1° numeral 1.1. literal d), y 38° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

**TERCERO:** Ordenar como medida correctiva de oficio a FEG Entretenimientos del Perú S.A.C. que, en futuros eventos cumpla con implementar debidamente los lugares accesibles para personas con discapacidad, correspondientes a cada sector ofrecido al público.

**CUARTO:** Sancionar a FEG Entretenimientos del Perú S.A.C. con una multa de cinco (5) UIT por no haber respetado el número de asiento que le correspondía al denunciante según su boleto adquirido, en tanto existía una zona especial para las personas con discapacidad, la cual se encontraba alejada del asiento y ubicación elegida como una presunta infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

**QUINTO:** Requerir a FEG Entretenimientos del Perú S.A.C. el cumplimiento espontáneo de multa impuesta en la presente resolución, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable, de acuerdo a lo establecido en el numeral 4 del artículo 203° del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 006-



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 3028-2018/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0150-2017/CC2

2017-JUS<sup>11</sup>, precisándose además, que los actuados serán remitidos a la Sub Gerencia de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.

**SEXTO:** Condenar a FEG Entretenimientos del Perú S.A.C. al pago de los costos del procedimiento incurrido por el señor Hugo Talledo Miranda en el trámite del presente procedimiento, por el extremo revocado.

**SEPTIMO:** Disponer la inscripción de FEG Entretenimientos del Perú S.A.C. en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, por el extremo revocado.

*Con la intervención de los señores vocales Javier Eduardo Raymundo Villa García Vargas, Juan Alejandro Espinoza Espinoza, Oswaldo Del Carmen Hundskopf Exebio y José Francisco Martín Perla Anaya.*

**JAVIER EDUARDO RAYMUNDO VILLA GARCÍA VARGAS**  
Presidente

<sup>11</sup> DECRETO SUPREMO 006-2017-JUS. TEXTO UNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 203°. - Ejecución forzosa.

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

(...)

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