

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ  
ESCUELA DE POSGRADO



**¿HACIA UN MERCADO EFICAZ? TRATO IGUALITARIO EN LAS TRANSACCIONES  
COMERCIALES, APLICACIÓN EFICIENTE DE POLÍTICAS COMERCIALES Y  
RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL.**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE MAGÍSTER EN DERECHO DE LA PROPIEDAD  
INTELLECTUAL Y DE LA COMPETENCIA**

**AUTOR:**

Nancy del Rocio Romero Velarde

**ASESOR:**

Julio Baltazar Durand Carrión

**Marzo 2018**

## **RESUMEN**

El presente trabajo de investigación tiene como finalidad analizar un problema social que se arraiga cada vez más a nuestra realidad, la discriminación. A través del presente trabajo, se estudiará los antecedentes de esta problemática social, la evolución que ha tenido el tema en nuestro país, así como el criterio de las distintas autoridades competentes en el tema; del mismo modo, realizaremos una propuesta normativa que contribuirá con el rol de la Autoridad Administrativa, así como con la difícil tarea que tiene cada víctima de recabar pruebas eficientes.

Independientemente de analizar el marco legal, proponemos y sugerimos la autorreflexión de cada ser humano que le toca ser protagonista en su propio escenario y con sus propios actores, a fin de que no naturalice estas prácticas, y se fomenten ambientes de equilibrio, con el propósito de lograr un mercado equilibrado, armonioso y creciente.





A Dios por su infinito amor, a mi padre quien me motivó y acompañó en la creación de esta investigación y hoy vela por mi desde el cielo, a mi madre por su paciencia, apoyo y amor constante, a mi adorado hijo Diego a quien muchas noches no pude acostar en su cama, perdiéndome sus ratos de juego y diversión, te amo inagotablemente.

## ÍNDICE

Carátula	i
Resumen	ii
Dedicatoria	iii
Índice	iv
Lista de Gráficos	viii
Lista de Tablas	ix
Introducción	1
<b>Capítulo I: Aproximación al tema</b>	<b>5</b>
1.1. Antecedentes Históricos	5
1.1.1. Generalidades	5
1.1.2. Evolución Histórica	6
1.1.3. En La Actualidad	9
1.2. Enfoque sistémico:	10
1.2.1. Políticas Públicas	10
1.2.2. Código de Protección y Defensa del Consumidor	10
1.2.3. Decreto Supremo N° 006-2017-PCM que aprueba la Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor	11
1.2.4. Plan Nacional de Protección de los Consumidores 2017-2021	12
1.2.5. Decreto Supremo N° 054-2011- PCM, Plan Bicentenario: El Perú Hacia el 2021.	15
1.2.6. Decreto Supremo N° 027-2007-PCM, Políticas Nacionales de Obligatorio Cumplimiento para las Entidades del Gobierno Nacional-2007	16
1.2.7. III Programa de Formación Especializada “Campañas de educación para el consumidor y de cumplimiento voluntario de empresas”	16
1.3. Institucionalidad	17
1.4. Marco Conceptual	25
1.4.1. Precisiones conceptuales: La igualdad como principio y derecho constitucional	25
1.4.2. Discriminación y trato diferenciado, en el marco de una relación de consumo	26
1.4.2.1 Definición de discriminación o igualdad de trato	26
1.4.2.2. Definición de trato diferenciado	29

1.5. Tipos de discriminación	30
1.5.1. Discriminación racial	31
1.5.2. Discriminación por condición económica	32
1.5.3. Discriminación por origen o lugar de procedencia	32
1.5.4. Discriminación por religión	33
1.5.5. Discriminación de género	34
1.5.6. Criterios del Indecopi sobre discriminación y trato diferenciado	34
1.6. Actuaciones realizadas ante el Estado	38
1.7. La libertad de empresa y sus limitaciones en las relaciones de consumo	43

## **CAPÍTULO II: Tratamiento Legal del Tema** 48

2.1. Introducción	48
2.2. Declaración Universal de Derechos Humanos	48
2.3. Convenios y Tratados que regulan la igualdad de trato	49
2.3.1. La Convención para la Eliminación de todas las formas de Discriminación contra la Mujer	50
2.3.2. Convención Interamericana contra toda forma de discriminación e Intolerancia	50
2.3.3. Convención Interamericana para la eliminación de todas las formas de discriminación contra las personas con discapacidad	51
2.4. Código de Protección y Defensa del Consumidor	51
2.5. Jurisprudencia: Algunos pronunciamientos emitidos por la Comisión de Protección al Consumidor del Indecopi	51
2.5.1. Trato desigual o Discriminación	58
Resolución 3128-2013/SPC-INDECOPI	58
2.5.2. Trato Lícito	60
Resolución N° 204-2014/SPC-INDECOPI	60
2.5.3. Trato Ilícito	62
Resolución N° 0642-2014/SPC	62
2.6. Reclamos ante el Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi	64

## **CAPÍTULO III: TRATO DESIGUAL EN LOS ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES Y APLICACIÓN DE POLÍTICAS COMERCIALES** 71

3.1. Introducción	71
3.2. Espacios Públicos, socialización y clases sociales en el Perú	71
3.3. Aplicación de políticas comerciales y proporcionalidad del fin perseguido	79
3.4. Obligación de informar restricciones de acceso a establecimientos abiertos al público	82

3.5. El medio probatorio y su valoración	83
3.5.1. Pruebas Típicas	84
3.5.2. Respecto a la valoración de la prueba	86
3.5.2.1. La percepción	86
3.5.2.2. La representación o reconstrucción	86
3.5.2.3. El razonamiento	87
3.6. Pruebas Inducidas y conductas sociales	93
3.7. Estereotipos	95
3.8. Baja autoestima, autoexclusión y victimización	95
3.9. Redes sociales	97
3.10. Grupos sociales que tergiversan el sistema	98
3.11. Responsabilidad social empresarial	99
3.12. Buen gobierno corporativo y Código de buenas prácticas	105
3.13. Buenas prácticas de atención al Cliente	107
3.14. Protocolos de seguridad	109
3.15. Propuesta Normativa	113
CONCLUSIONES	121
I.    Discriminación	
II.   Libertad Empresarial	
III.  Responsabilidad social empresarial	
IV.  Buen gobierno corporativo	
V.    Políticas de atención al cliente	
VI.   Servicio de atención al ciudadano del Indecopi	
VII.  Protocolos de seguridad	
RECOMENDACIONES	128
BIBLIOGRAFÍA	130
ANEXOS	146

#### Anexo N° 01: Entrevistas

- A. Entrevista a José Carlos Vela, Secretario Técnico de la Comisión de Protección al Consumidor del Indecopi-Sede Lima Norte, realizada el 27 de febrero de 2018, en las instalaciones del Indecopi-Sede Central.
- B. Entrevista a Alfredo Rivero Nieto, Gerente Legal Corporativo de Autorregulación del Grupo Falabella, realizada vía telefónica el 02 de marzo de 2018.

Anexo N° 02: Solicitud de Acceso a la Información Pública: Casos De Discriminación /Trato Diferenciado Resueltos por el Indecopi a Nivel Nacional.

Anexo N° 03: Solicitud de Acceso a la Información Pública: Informe entregado por el Ministerio de Cultura-Estadísticas de casos reportados en función de lugar y motivo.



## LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO N° 1: Primer objetivo estratégico general del Plan Nacional de Protección de los Consumidores 2017-2020	13
GRÁFICO N° 2: Sistema nacional integrado de gestión	18
GRÁFICO N° 3: Organigrama Indecopi	20
GRÁFICO N° 4: División temática de la Comisión de protección al Consumidor	21
GRÁFICO N° 5: Denuncias de parte ante la Comisión	38
GRÁFICO N° 6: Procedimientos de oficio de la Comisión	40
GRÁFICO N° 7: Reportes por presunta discriminación	40
GRÁFICO N° 8: Motivos de discriminación	41
GRÁFICO N° 9: Reporte de casos plataforma Siseve	42
GRÁFICO N° 10: Reclamos presentados a nivel nacional (2016)	66
GRÁFICO N° 11: Reclamos concluidos, según motivo (2016)	67
GRÁFICO N° 12: Reclamos concluidos, por actividad económica (2016)	68
GRÁFICO N° 13: Reclamos concluidos, según motivo –sede Lima Norte (2016)	68
GRÁFICO N° 14: Opinión de la población peruana en relación con los derechos humanos	76
GRÁFICO N° 15: Opinión de la población peruana en relación con los derechos humanos	77
GRÁFICO N° 16: Opinión de la población peruana en relación con los derechos humanos	78
GRÁFICO N° 17: Esquema probatorio	91
GRÁFICO N° 18: Inversión perceptual	96
GRÁFICO N° 19: Establecimientos comerciales, escenarios de discriminación	112



## LISTA DE TABLAS

TABLA N° 1: Propuesta de reglamentación del Decreto Legislativo N° 1218

113



## INTRODUCCIÓN

*“Nadie nace odiando a otra persona por el color de su piel, o su origen, o su religión. La gente tiene que aprender a odiar, y si ellos pueden aprender a odiar, también se les puede enseñar a amar, el amor llega más naturalmente al corazón humano que su contrario”*

*Nelson Mandela*

La discriminación es un problema transversal de cara a nuestra sociedad, considerando que es un asunto no resuelto a lo largo de nuestra historia y realidad actual. No pretendemos que la presente investigación resuelva este gran conflicto social; sin embargo, si pretendemos contribuir de alguna manera a entender cómo es que nace una sociedad estratificada, porque consideramos que existen estamentos superiores, que rol toma el Estado en este conflicto social y cuál es la tarea que nos corresponde a cada uno de nosotros frente a este hecho tangible desde el lugar donde nos desenvolvemos, ya que, no todo lo que enmarca este debatido tema, se encuentra dentro de una relación de consumo, sino que, existen diversas situaciones en la que ésta práctica está presente, entonces aquí, nos toca un poco hacer una autorreflexión y procurar mejorar nuestras conductas e interacción cotidiana con nuestros pares, para que así, todo en su conjunto y en armonía, es decir, tanto Estado como comunidad, contribuyan a desarraigar esta tara de la sociedad.

Distintos ordenamientos legales se han encargado de abordar el tema y regularlo, considerando que es una práctica lesiva hacia otros seres humanos, así, tenemos que a nivel de nuestro país, la Autoridad Nacional de Consumo en adelante Indecopi, antes del año 2008, tipificaba esta práctica desde dos enfoques: el trato diferenciado justificado y la discriminación. Por el primero, se entendía aquel trato que se producía de manera justificada, cuando uno de los actores de la relación de consumo, en este caso proveedor, restringía a una persona un servicio por razones objetivas, por ejemplo de seguridad; y la discriminación, que contempla los escenarios en los cuales no existe motivo, razón o causa que justifique objetiva y razonablemente la restricción, negación de un servicio, o adquisición de un producto, y esto debido a condiciones tales como el sexo, la raza, el origen, la religión, etc.

No obstante, esta postura fue cambiando y perfilándose hacia el año 2010, cuando el Indecopi a través de una resolución, conforme desarrollaremos más adelante, estableció

un nuevo criterio a través del cual, enfoca a la discriminación desde tres perspectivas: i) el trato diferenciado justificado ii) el trato diferenciado injustificado y iii) la discriminación, considerando ésta última, como el escenario más grave.

Así, se considera que el trato diferenciado justificado se desarrolla bajo el mismo contexto descrito en el párrafo anterior. En relación al trato diferenciado injustificado, debe existir una restricción sin que medie causa razonable, es una conducta igualmente ilícita, pero menos gravosa; sin embargo, la discriminación, obedece a un trato diferenciado basado en la pertenencia a un grupo humano determinado, el cual por sus características inherentes, es menospreciado, nueva tipificación con la cual no coincidimos, puesto que consideramos que impone mayores dificultades al consumidor quien tiene la carga de probar que ha sido discriminado por pertenecer a un determinado colectivo humano, generando menos incentivos para perseguir esta acción, y del mismo modo, no contribuye a que la autoridad identifique claramente estas situaciones generando criterios o posiciones distintas, lo cual, finalmente provoca que el infractor no sea sometido a medidas correctivas aleccionadoras, que contribuyan a disuadir tal conducta y generar una nueva línea de pensamiento y acción en nuestra sociedad. Del mismo modo, no se persigue eficazmente el fin, que en este caso es sancionar la vulneración o laceración a la dignidad humana, independientemente de que se pertenezca o no a un grupo humano, no hay que perder de vista que la dignidad no puede encasillarse en tipificaciones que traten de determinar que conducta es más o menos grave, ya que finalmente este tipo de afectación incide en el alma del ser humano, y solo éste conoce cuan profunda fue o no la afectación, por lo cual, la Autoridad solo debería identificar si se produjo una discriminación y aplicar una medida correctiva ejemplar.

En atención a ello, los objetivos de esta investigación son contribuir a identificar y tipificar la conducta discriminatoria conforme a la primera postura que utilizaba el Indecopi, y porque desde todo punto vista, tanto ideal, social y económico es más beneficiosa erradicar dicha conducta. Del mismo modo, determinar como la aplicación de políticas comerciales eficientes estrechan mejores relaciones de consumo, que se repiten en el mercado como relaciones más satisfechas y con menor necesidad de intervención de la autoridad, dándole lugar a que ésta también se enfoque en otras materias que requieren su participación, generando un mercado más eficaz y equilibrado.

En relación al proveedor, con la finalidad de que éste sea un mejor actor en la cadena de las relaciones de consumo, se busca enfatizar que un empresa socialmente

responsable, también es un canal de cooperación indirecto con la mitigación de estos actos, puesto que son empresas que nacen no solo con el fin de cumplir con su objeto social (rentabilidad), sino con la visión de servir al otro, a través de los servicios que expende, pero yendo un poco más allá, una milla extra, lo cual le genera mayor valor en el mercado, y relaciones más satisfechas nuevamente.

Asimismo, de acuerdo a nuestra hipótesis que señala que la aplicación de políticas comerciales y restricciones en el acceso a los establecimientos comerciales por razones de seguridad, encubren eventualmente actos discriminatorios, se propone la implementación de políticas eficientes de atención al cliente y capacitación permanente al personal de seguridad, en la medida que, en muchas circunstancias los agentes de seguridad de un establecimiento comercial no están debidamente capacitados y no se encuentran en armonía con el ADN de la empresa, conforme veremos en el desarrollo del capítulo III de la presente investigación. Del mismo modo, consideramos que la libertad empresarial, no orienta un buen gobierno corporativo y no va de la mano con las buenas prácticas de atención al cliente, considerando que actualmente el cliente es considerado como un segundo objetivo, puesto que en primer lugar se considera el factor rentabilidad. Además, se propone fortalecer la responsabilidad social empresarial, como una cosmovisión de lo que involucraría un impacto social y ambiental en beneficio del mercado.

Del mismo modo, se menciona como hipótesis que los protocolos de atención al cliente aprobados por el Directorio de cada operador comercial, garantizarán una mejor aplicación de las normas de protección al consumidor. Sobre el particular, creemos que efectivamente esto generará una base más sólida para exigir el cumplimiento de estas premisas a los trabajadores de una determinada empresa, con el objetivo que éstos brinden un mejor trato al cliente, así, conforme desarrollaremos más adelante, veremos cómo esto contribuye a mejorar el trato y atención al consumidor; asimismo, un protocolo aprobado por el Directorio, al hacerse en consideración de los marcos legales existentes, brinda mayor peso jurídico, puesto que es con arreglo a Ley, es por ello que también afirmamos que los protocolos de atención en armonía con la legislación especial y de consumo, disminuirán los problemas de discriminación y generaran buenas prácticas corporativas, considerando que la alineación de cada operador comercial debe partir por adecuar sus políticas a los marcos legales vigentes, de modo que la implementación de los mismos considerando esta aprobación adicional, suma un factor adicional en pro del consumidor, además de denotar una empresa más formal y comprometida.

Finalmente, se propone una herramienta que contribuya con la autoridad y la mitigación de la conducta, como es, la reglamentación del Decreto Legislativo N° 1218, que regula el uso de cámaras de vigilancia en establecimientos comerciales, tomando en cuenta que estos hechos son sucesos rápidos y en muchas ocasiones no es posible acreditar la ocurrencia o la conducta, consideramos que esto aportará con la autoridad y también ameritará que el proveedor mejore sus conductas en el mercado.

A cada uno y en parte proporcional, nos corresponde contribuir desde la posición o rol que desarrollamos, ser socialmente responsable con otros seres humanos.

## **Capítulo I. Aproximación al tema**

### **1.1. Antecedentes Históricos**

#### **1.1.1. Generalidades**

Ser diferentes no expresa un sentido peyorativo, ser diferentes implica aceptar que, en nuestro país de manera particular, existe mucha diversidad étnica, social y cultural; sin embargo, entender o considerar que existen estamentos que hacen que unos sean mejores que otros, nos conlleva a una línea de pensamiento errónea, ya que una escala diferente, es solo una posición diferente y no una mejor posición.

En nuestra sociedad vemos como el mercado ha ido evolucionando desde sus inicios que datan desde la época después de Cristo, donde a través de la Biblia vemos como en el libro de Juan, Capítulo 2, versículo 14 se menciona: “Y halló en el templo a los que vendían bueyes, ovejas y palomas, y a los cambistas allí sentados” (Biblia del Diario Vivir 2007: 1420). Esto revela las transacciones entre comerciantes y consumidores, producto de la necesidad del hombre de satisfacer un interés personal, así también menciona Durand:

En el tiempo, el hombre debido a su condición de ser gregario, tiene necesidad de dar normas que hagan factible la convivencia. Este conjunto de normas, de principios y costumbres bajo las cuales se desarrolla el ser humano, las denominamos Derecho. Es así que encontramos que el Derecho para ser eficiente, debe regular equitativamente las relaciones humanas evolucionando constantemente, adaptándose a los cambios que se dan en la vida del hombre (Durand 1995: 23-24).

Es así que, producto de la necesidad de regular las relaciones de consumo, se han ido gestando normas y leyes, así como la creación de distintas autoridades orientadas a garantizar el respeto de estos derechos. Actualmente, el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual, en adelante Indecopi, es la entidad encargada de proteger los derechos de los consumidores, tal como lo señala el Art. II, Título Preliminar del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en adelante CPDC, el cual precisa que la finalidad de la norma, “es que los consumidores accedan a productos y servicios idóneos y que gocen de los derechos y mecanismos efectivos para su protección” (Código de Protección al Consumidor:2010: art. II).

En este orden de ideas, vemos como el mercado se ha ido regulando y ordenando en el tiempo; no obstante, nunca podremos hablar de un mercado sin imperfecciones, es por ello, la necesidad de detectar las falencias del mercado, así como de orientar las conductas, con la finalidad de lograr un mercado más ordenado y respetuoso de las normas de consumo, principalmente, conforme se estudiará en el presente trabajo de investigación, de aquellas que prohíben la discriminación de consumidores.

Lo particular de la discriminación, es atribuir las desigualdades sociales a razones biológicas; por ejemplo, en el caso del racismo, creer que la tez blanca es superior a la tez más oscura, es no respetar la esencia del ser humano, quien vale no por su aspecto físico, o por las oportunidades de mejora que haya podido poseer, sino por su propia naturaleza de ser humano.

La discriminación no se vincula con la pobreza, ni con el nivel educativo, sino más bien con el prejuicio creado en el pensamiento, el cual se debe empezar a desarraigar a través de diversos mecanismos como por ejemplo, políticas educativas que nos permitan una sociedad más equilibrada, y por ende, más satisfecha. En ese sentido, examinaremos brevemente algunos aspectos históricos del Perú, así como las opiniones de algunos autores, que describen las diferencias que ya se pugnaban siglos atrás.

### **1.1.2. Evolución Histórica**

A lo largo de nuestra historia, podemos observar una sociedad que siempre se ha dividido en distintos grupos, élites y sectores; sin embargo, creemos que estas divisiones, se crearon inicialmente con el ánimo de establecer un orden social y económico, que permitiera al imperio incaico, atribuir a cada inca lo que le correspondía por derecho.

Con el pasar del tiempo, nuestros antepasados crearon una estructura social, que dividía a sus habitantes en realeza, nobleza y pueblo; no obstante, esta estratificación de clases, no era limitada a sus componentes, o a quienes desde su nacimiento ya habían adquirido esta calidad social, ya que cada habitante del pueblo, podía ascender a un estrato superior, siempre que, demostrará que contaba con habilidades intelectuales, o de fuerza, comprobándose así, que en dicha época no existía una segregación imperativa.

Con la aparición de los españoles al Perú, emergió una nueva forma de vida en la sociedad, y el imperio incaico desapareció. Se creó una nueva estructura social, con nuevas razas, lo cual originó las desigualdades, ya que los españoles asociaron a las personas por color de piel, sometiéndolos a posiciones supeditadas.

Una vez instalado el virreinato, la administración colonial separó a los habitantes en dos repúblicas, la republica de los españoles y la de los indios, ello con el objetivo de hacer distinciones, ya que se determinó que la ciudad en principio sería para los españoles, en tanto para los indios, se les asignaba el campo, evidenciándose así una segregación de razas y posiciones (Wiesse 2005: 157-162, Lexus 2007:479-487,722-724).

Como vemos, el deseo de los españoles fue crear una sociedad dividida, que no se fusione; sin embargo, los españoles tuvieron hijos con sus siervas indígenas o esclavas negras, es así que, de acuerdo a la historia, a los hijos nacidos producto de estas relaciones, se les nombraba de manera desdeñosa, y así existió toda una denominación de castas mezcladas, tales como mestizos, mulatos y los zambos o chinos. Estas catalogaciones fueron concebidas inicialmente como denominaciones raciales, debido a la preocupación de algunos intelectuales de la época, pero pronto, se convirtieron en indicadores sociales, ya que la Corona intentó permanentemente que éstas diferencias en el papel, se vieran reflejadas en la vivienda, trabajo y vestimenta (Lexus 2007:479-450).

Con la Independencia del Perú, nacemos como país, pero algunos sostienen que la discriminación se consolida, ya que los grupos divididos aún continuaban; sin embargo: según Zapata y Rojas: “La independencia abrió un periodo excepcional de sentimientos nacionalistas que se tradujeron en la exaltación del pasado incaico y la reivindicación del indio. Se plantearon un conjunto de reformas como la abolición del tributo indígena y la extensión de la educación a los sectores populares” (Zapata y Rojas 2013:39). Lo cual consideramos, no desarraigó, ni cambió las divisiones sociales.

Yéndonos a otra parte de la historia, podemos observar también a la sociedad afroperuana, como un grupo marginado. Al respecto, en el estudio realizado por el Ministerio de Cultura sobre Derechos de la Población Afroperuana, se menciona lo siguiente:

Los primeros africanos en llegar al continente americano lo hicieron como consecuencia de la trata esclavista trasatlántica. El sistema esclavista buscó eliminar las tradiciones de



los esclavizados, pero éstas fueron conservadas o recreadas en los centros coloniales, generaron nuevas prácticas sincréticas con las costumbres españolas o indígenas y originaron una cultura única y dinámica que aún hoy es compartida por los afrodescendientes de la diáspora africana. El poder colonial desarrolló un sistema de estratificación social jerarquizado que hacía de la diferencia racial uno de los mecanismos institucionales del gobierno y del dominio. En este orden los indígenas y afrodescendientes eran considerados inferiores, propiedades o seres tutelados. (Ministerio de Cultura 2015: 12-13).

Con el paso del tiempo, y el asentamiento de diversos derechos, el 28 de noviembre de 2009, se publicó la Resolución Suprema N° 010-2009-MIMDES, sobre el perdón al pueblo afroperuano. Dicha norma expresa en su primer artículo, “el perdón histórico al Pueblo Afroperuano, por los abusos, exclusión y discriminación cometidos en su agravio desde la época colonial hasta la actualidad, y reconózcase su esfuerzo y lucha en la afirmación de nuestra identidad nacional, la generación y difusión de valores culturales, así como la defensa de nuestro suelo patrio” (Ministerio de la Mujer y Desarrollo Social 2009: art. 1).

Del mismo modo, en el año 2011 la Defensoría del Pueblo publicó su Informe de Adjuntía N° 003-2011-DP/ADHP “Los Afrodescendientes en el Perú” : una aproximación a su realidad y al ejercicio de sus derechos, que tuvo como objetivos presentar una “aproximación de los principales problemas que afrontan los afroperuanos en el ejercicio de sus derechos, conocer y establecer el marco jurídico nacional de protección de los derechos de los afroperuanos, y evaluar la respuesta del Estado para garantizar el ejercicio de los derechos de la población afroperuana” (Defensoría del Pueblo: 2011). En ese sentido, se puede observar que existen acciones de parte del Gobierno, a fin de contribuir a erradicar situaciones que solo distancian y fracturan nuestra sociedad.

Independientemente de las opiniones y hechos concretos que se evidencian a lo largo de la historia de nuestro país, considero que, la realidad es que actualmente asociamos el término “indio” a los sinónimos: pobre, inculto, inferior, ignorante, indeseable, entre otros, pretendiendo ostentar todavía un pensamiento recogido de la época de los españoles quienes dividieron nuestra cultura, es decir, mantenernos en la necesidad de no ser considerados “indios” para así obtener mejores beneficios, posiciones y oportunidades, como en la época de la colonia. No evolucionar este pensamiento, no evidenciar que no existen razas y posiciones cuando se habla de derechos e igualdad, creo es ser lo que aquellas personas que discriminan, llaman “indios”, pero de

pensamiento. Visto desde la perspectiva espiritual inclusive, si todos los seres humanos somos hechos a imagen y semejanza de Dios, todos somos iguales.

### **1.1.3. En la Actualidad**

La discriminación que hemos descrito, se vincula con la discriminación racial; no obstante, hay diferentes tipos de discriminación que se practican en la actualidad, tales como: la discriminación por sexo, orientación sexual, discapacidad, procedencia, religión, identidad de género, las cuales, trataremos más adelante.

Equivocadamente, en ocasiones la discriminación se vincula con la pobreza y el oficio que personas sin oportunidades desarrollan, por ejemplo, en la página web de SERVINDI, grupo social de trabajo que promueve la comunicación intercultural, independiente, reflexiva y plural, Wilfredo Ardito, comenta una situación que llamó curiosamente la atención, como fue, el activismo que tuvieron diferentes personajes públicos y propulsores de derechos humanos, juntamente con trabajadoras del hogar en la operación “Empleada Audaz”, tomando como acción necesaria su ingreso al mar, como expresión de protesta, debido a los absurdos reglamentos y restricciones de conocidos y exclusivos clubes limeños a las trabajadoras del hogar (2011). A ello se sumó las constantes prácticas de discriminación en distintos balnearios limeños, y la pregunta es, ¿Por qué motivo en pleno siglo XXI, tiempo en el que se supone hemos evolucionado, consideramos que un grupo es superior a otro, o hacemos juicios de valor respecto del nivel social, étnico, y/o educativo?

Solo por nombrar un suceso particular, y complementar la idea anterior, en el año 2006 el Poder Ejecutivo, devolvió al Poder Legislativo el Proyecto de Ley N° 608, que éste aprobó por unanimidad, el cual establecía el libre acceso a las playas cada 500 metros y no cada 1,000, así como la facultad del Ministerio Público de fiscalizar a cualquier club o condominio de playa, con la finalidad de verificar que éstos no incurran en prácticas discriminatorias; sin embargo, no se logró la promulgación de dicha ley, ya que el Poder Ejecutivo consideró que faltaban mayores estudios. Curiosamente, en la misma temporada el entonces Presidente de la Republica, solicitaba agremiarse al conocido Club, solicitud que finalmente se concretó, dejándose de lado un proyecto importante para fortalecer el derecho de los ciudadanos y ciudadanas de acceder libremente a los espacios considerados públicos, que son muchas veces restringidos por asociaciones que ostentan cierta influencia, vulnerando así derechos fundamentales.

Para lograr un acercamiento con estas trabajadoras del hogar, el Presidente de la Republica, el 05 de marzo de 2007 promulgó el Decreto Supremo 005-2007-TR, que declaró el 30 de marzo de cada año, el Día Nacional de los Trabajadores y Trabajadoras del Hogar, reconocimiento que no desplazó una práctica que se intentó erradicar, la misma que en la actualidad sigue latente, siendo una realidad que pocos se atreven a cambiar.

Lo cierto es, que existe un proceso de evolución, existen políticas públicas creadas a nivel de las distintas autoridades de gobierno; sin embargo, ello no ha erradicado las conductas discriminatorias entre los seres humanos, que probablemente siempre existirán. Al menos se espera que la línea de pensamiento se vaya aclarando a través de correctas políticas educativas, ya que la discriminación no es una forma de pensamiento, sino una vulneración a los derechos fundamentales de los seres humanos, rechazable, y es una práctica que lacera el alma. Debemos entender que: “El valor ético no se mide por el valor estético. Se puede ser un gran artista y un delincuente, al mismo tiempo, porque la educación estética no puede sustituir la educación moral” (Destua 1992: 48).

## **1.2. Enfoque sistémico:**

### **1.2.1. Políticas Públicas**

Las políticas públicas son medidas de acción, a través de las cuales un Gobierno decide trazar estrategias, juntamente con la participación distintos sectores tanto privados como públicos, adoptando diferentes medidas a través de promulgación de normas de alcance sectorial, nacional e internacional, suscripción de convenios, creación de comités, entre otros, en base a la identificación de una problemática social.

Las principales políticas públicas que viene promoviendo el Estado, en materia de discriminación, a través de los diferentes marcos legales, son entre otras:

### **1.2.2. Código de Protección y Defensa del Consumidor:**

Artículo VI, inciso 4, Título Preliminar

El Estado reconoce la vulnerabilidad de los consumidores en el mercado y en las relaciones de consumo, orientando su labor de protección y defensa del consumidor con especial

énfasis en quienes resulten más propensos a ser víctimas de prácticas contrarias a sus derechos por sus condiciones especiales, como es el caso de las gestantes, niñas, niños, adultos mayores y personas con discapacidad, así como los consumidores de las zonas rurales o de extrema pobreza (Código de Protección y Defensa del Consumidor 2010: art. VI).

#### Artículo VI, inciso 9, Título Preliminar

El inciso 9 menciona que, “El Estado promueve el consumo libre y sostenible de productos y servicios, mediante el incentivo de la utilización de las mejores prácticas de comercialización y la adecuación de la normativa que favorezca su diseño, producción y distribución, con sujeción a la normativa ambiental” (Código de Protección y Defensa del Consumidor 2010: art. VI).

#### **1.2.3. Decreto Supremo N° 006-2017-PCM que aprueba La Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor**

La Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor es una política de Estado que es puesta en conocimiento de los ciudadanos, de acuerdo al mandato del Código de Protección y Defensa del Consumidor que, en su artículo II del Título Preliminar, señala: “El Estado orienta sus acciones para que la protección al consumidor sea una política transversal que involucre a todos los poderes públicos, así como a la sociedad, y tenga una cobertura nacional que asegure a toda persona el acceso a los mecanismos de protección de sus derechos, en el marco del Sistema Nacional Integrado de Protección al Consumidor” (Código de Protección y Defensa del Consumidor 2010: art. II).

Así, constituye una herramienta fundamental de política pública impulsada por el Consejo Nacional de Protección del Consumidor en cumplimiento del artículo 134 del CPDC, que permitirá progresivamente, una protección más efectiva de los derechos de los consumidores.

Adicionalmente, la política en mención, respeta los convenios, acuerdos y tratados internacionales ratificados por el Perú, vinculados a la defensa y protección de consumidores y, en relación al tema que nos ocupa, uno de sus principios se sustenta en la igualdad y no discriminación, la misma que, “garantiza que las relaciones de consumo se desarrollen de manera equitativa sin distinción ni exclusión sobre la base

de motivos raciales, religiosos, nacionalidad, edad, sexo, etc.” (Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor 2017a).

#### **1.2.4. Plan Nacional de Protección de los Consumidores 2017-2021, aprobado mediante Decreto Supremo N° 024-2017-PCM**

El Plan Nacional, establece objetivos, indicadores y metas para el desarrollo del Sistema Nacional Integrado de Protección al Consumidor y ha sido elaborado bajo los lineamientos de las políticas de protección al consumidor del Estado. En él, se mencionan las políticas públicas del Código de Protección y Defensa del Consumidor, así como las políticas en materia de discriminación, juntamente con el eje estratégico.

Los ejes estratégicos tanto de la Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor como del Plan Nacional de Protección de los Consumidores son: “i) educación, orientación y difusión ii) protección de la salud y seguridad de los consumidores iii) mecanismos de prevención y solución de conflictos entre proveedores y consumidores y IV) fortalecimiento del sistema nacional integrado de protección al consumidor” (Plan Nacional de Protección de los Consumidores 2017-2020).

Estos ejes, se lograron a partir del diagnóstico de la situación actual de los consumidores que involucró tanto el estado de su protección, el entorno, las políticas de protección, como los derechos de los consumidores de acuerdo al Código de consumo, los cuales, permitirán dirigir cada actividad, así como medir el progreso y avance. Ahora, si bien se establece que se ha evolucionado en la materia, a pesar de los avances, el plan menciona que, “la mayor consolidación e integración del sistema, será progresiva, en la medida que se alcancen mayores niveles coordinación, participación y cumplimiento de las funciones y competencias respectivas de cada uno de sus miembros; en este sentido, se espera la participación activa del Estado, el mayor compromiso de los proveedores, y una mejor participación de los consumidores (Plan Nacional de Protección de los Consumidores 2017-2020).

Asimismo, en el caso de la discriminación y, sobre la base de la primera encuesta a nivel nacional en materia de protección del consumidor en el ámbito urbano, se tuvieron hallazgos, entre los cuales, se categorizó, entre otros, “la percepción con respecto a la discriminación”, la cual indica:

Con respecto a la discriminación: Partiendo de los resultados de la encuesta, se tiene que el 7.6% de los consumidores manifestó que siempre o casi siempre percibió haber sido discriminado (en empresas, bancos, restaurantes, centros comerciales, discotecas, etc.). De otro lado, el porcentaje aumentó a 12% cuando se les preguntó si fueron testigos de un acto discriminatorio.

Cabe destacar que la discriminación ha sido una de las preguntas sobre afectaciones específicas a las normas de protección del consumidor cuyo resultado se pone de relieve, dada la gravedad de la misma. Al respecto, el Código establece la prohibición de discriminación de los consumidores. Así, los proveedores no pueden discriminar por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o cualquier otra índole (Plan Nacional de Protección de los Consumidores 2017c).

Así, el eje sobre el cual se pretende desincentivar la practica discriminatoria, es el de educación orientación y difusión, cuyo objetivo estratégico general hacia el 2020, es el siguiente:

**GRÁFICO N° 1**  
**Primer objetivo estratégico genera del Plan Nacional**  
**de Protección de los Consumidores 2017-2020:**

I. Educación, orientación y difusión									
Objetivo estratégico general: Fomentar que los agentes del mercado conozcan los derechos de los consumidores y dispongan de información relevante para mejores decisiones de consumo									
Objetivo estratégico específico	Actividad	Indicador	Indicador (unidad de medida)	Año base 2016	METAS				Entidades involucradas
					2017	2018	2019	2020	
Capacitar a los agentes del mercado en materia de protección al consumidor	Desarrollar programas de capacitación y/o información (presencial o virtual) en materia de protección al consumidor y/o derechos de los usuarios incluyendo en éstos a consumidores vulnerables.	Número de personas beneficiados por las capacitaciones realizadas en materia de protección del consumidor y/o derechos de los usuarios	Personas capacitadas	483,721	165,850	167,830	173,860	174,490	Indecopi SBS, Osiptel, Ositran, Osinermin, Sunass, Minsa (Susalud)
		Unidades didácticas elaboradas	Documento aprobado	-	Unidades Didácticas para inicial, primaria y secundaria	-	-	-	Minedu
	Incluir la temática de derechos de los consumidores en los cursos escolares	Unidades didácticas implementadas	Informe de implementación	-	Primaria Urbana Polidocente Primaria Rural Polidocente con Soporte Pedagógico	Inicial Escolarizado Primaria Rural (unidocente y multigrado) y EIB Secundaria Urbana EBA Primaria	Secundaria Rural Inicial No Escolarizado EBA Secundaria EBE	-	Minedu
	Desarrollar actividades de capacitación y/o información dirigida a los proveedores sobre obligaciones con respecto a los derechos de los consumidores	Número de trabajadores beneficiados por las capacitaciones realizadas en materia de protección del consumidor y/o derechos de los usuarios	Trabajadores capacitados	8,214	8,690	9,040	9,870	10,190	Indecopi SBS, Osiptel, Ositran, Osinermin, Sunass, Produce, MTC (Sutran), Minsa (Susalud)

Orientar al consumidor brindándole información en materia de protección	Brindar orientación permanente con información en materia de protección del consumidor	Número de personas que recibieron los servicios de orientación a través de los diversos canales de comunicación	Personas sujetas a las actividades de orientación en oficinas y fuera de éstas a través de los diversos canales de comunicación	2,664,833	2,247,269	2,182,150	2,257,206	2,300,094	Indecopi SBS, Osiptel, Ositran, Osinergrmin, Sunass, Minsa (Susalud), MTC (Sutran)
Poner a disposición de los agentes del mercado información en materia de protección al consumidor, haciendo mayor énfasis en el uso de las tecnologías de información	Implementar y desarrollar el sistema virtual del consumidor	Sistema virtual del consumidor implementada y en funcionamiento	Sistema virtual	Web implementada (100%)	Versión Inglés de Portal	Actualización	Versión Quechua de Portal	Actualización	Indecopi
	Facilitar a los consumidores la información actualizada, simple y consolidada de los diversos mecanismos de solución de conflictos según materia o actividad económica	Informe esquemático para ser consultado y descargado en web	Informe realizado/actualizado	1	1	1	1	1	Indecopi
	Facilitar a los consumidores la legislación y jurisprudencia relevante y actualizada en materia de consumo mediante una herramienta informática disponible en web	Sistema en web implementado y actualizado	Herramienta en web actualizado permanentemente	1	1	1	1	1	Indecopi
	Identificar los mercados relevantes de consumo y compilar y/o generar las herramientas que transparenten la información para una mejor decisión de consumo	Número de herramientas creadas, mejoradas y/o estudios disponibles que permitan tomar mejores decisiones a los consumidores	Herramientas y/o estudios	13	19	17	7	7	Indecopi, SBS, Minsa (Digemid, Digesa y Susalud)
	Propiciar la implementación del sistema de "Certificación de Calidad" en base a la norma técnica de servicio al cliente	Sistema de Certificación de Calidad Operativo	Sistema	-	-	-	-	1	Indecopi
	Generación de herramientas de información en materia de consumo orientado a las personas con discapacidad	Nº de herramientas generadas o mejoradas orientadas a las personas con discapacidad	Herramientas generadas o mejoradas	3	3	4	3	3	Indecopi, SBS, Minsa (Digesa, Susalud)

(Plan Nacional de Protección de los Consumidores 2017-2020 2017: digital)

Definitivamente, la Autoridad de Consumo está recogiendo y regulando la premisa sobre no discriminar; no obstante, considerando la gravedad en este tipo de infracción tal como se afirma y describe en el mismo plan, es importante que además de buscar identificar si los consumidores se sienten discriminados en mayor o menor porcentaje, se trace una línea efectiva de acción al respecto, así como principios normativos más simples, que permitan sancionar con mayor efectividad.

Además de ello, continuar innovando en la implementación de instrumentos y/o herramientas, tales como, el libro de reclamaciones que permite resolver un hecho o disuadir una conducta, la plataforma virtual de consultas del Indecopi "Mira a quien le compras", la cual nos permite identificar la cantidad de sanciones de un determinado proveedor y así adoptar mejores decisiones de consumo, portales informativos como los que tiene el Ministerio de Educación, como: "Escale" o "Siseve" que reportan hechos particulares en relación al sistema educativo, el cual creemos constituye el pilar para formar un sociedad más tolerante y consiente respecto de esta mala práctica, entre otras plataformas interactivas, así como la implementación que proponemos sobre la

reglamentación de cámaras de videovigilancia que también contribuirá como una herramienta más, para aminorar estos actos.

Entonces, no será suficiente con reglamentar, la tarea nos corresponde a todos de cara al contexto en cual se desarrolla cada una de las partes, Estado, empresariado, y consumidores.

#### **1.2.5. Decreto Supremo N° 054-2011- PCM, Plan Bicentenario: El Perú Hacia el 2021. Centro Nacional de Planeamiento Estratégico**

El Plan Bicentenario tiene como objetivo nacional:

La plena vigencia de los derechos fundamentales y la dignidad de las personas, este objetivo involucra la plena democratización de la sociedad y la vigencia irrestricta del derecho a la vida, a la dignidad de las personas, a la identidad e integridad, a la no discriminación, al respeto de la diversidad cultural y al libre desarrollo y bienestar de todos los peruanos, conforme a lo dispuesto en la Constitución y en los tratados internacionales de derechos humanos suscritos por el Estado peruano (Plan Bicentenario: El Perú Hacia el 2021 2011:47).

Asimismo, tiene los siguientes lineamientos de política:

Eliminar todas las formas de discriminación entre mujeres y varones, y asegurar el acceso pleno de las mujeres a los servicios educativos en todos sus niveles y a las posiciones de decisión pública y privada.

Promover la adopción de medidas legislativas, administrativas y de otra índole que contribuyan a la generación de valores, prácticas, actitudes y comportamientos equitativos e inclusivos, a fin de garantizar el derecho a la no discriminación de los sectores sociales más vulnerables.

Combatir toda forma de discriminación, proteger los derechos de los pueblos indígenas y afroperuanos e impulsar el acceso equitativo de los diversos sectores de interés, especialmente los menos favorecidos, a las instancias de poder y toma de decisiones (Plan Bicentenario: El Perú Hacia el 2021 2011:48-49).

Finalmente, contiene como acción estratégica, “el desarrollo de la normativa, las políticas públicas y las acciones afirmativas necesarias para garantizar la participación



en las decisiones públicas de los grupos más vulnerables (no discriminación)” (Plan Bicentenario: El Perú Hacia el 2021 2011:50).

#### **1.2.6. Decreto Supremo N° 027-2007-PCM, Políticas Nacionales de Obligatorio Cumplimiento para las Entidades del Gobierno Nacional-2007**

En este decreto, se prevé que las Políticas Nacionales son obligatorias para cada Ministerio, así como para todas las entidades de gobierno, fuera de sus políticas sectoriales, así se contempla:

En materia de Inclusión:

Promover la inclusión económica, social, política y cultural, de los grupos sociales tradicionalmente excluidos y marginados de la sociedad por motivos económicos, raciales, culturales o de ubicación geográfica, principalmente ubicados en el ámbito rural y/u organizados en comunidades campesinas y nativas. Cada Ministerio e institución del Gobierno Nacional destinará obligatoriamente una parte de sus actividades y presupuesto para realizar obras y acciones a favor de los grupos sociales excluidos.

Garantizar el respeto de los derechos de grupos vulnerables, erradicando toda forma de discriminación. La supervisión del cumplimiento de estas políticas corresponde a la Presidencia del Consejo de Ministros en coordinación con el Ministerio de la Mujer y Desarrollo Social (Políticas Nacionales de Obligatorio Cumplimiento para las Entidades del Gobierno Nacional 2007b).

#### **1.2.7. III Programa de Formación Especializada “Campañas de educación para el consumidor y de cumplimiento voluntario de empresas”**

El mencionado programa se realizó en el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual del 22 al 26 de mayo de 2017, en el cual se reunieron diferentes países especializados en temas de consumo, con la finalidad de unificar sus criterios y acelerar las políticas públicas y campañas dirigidas al consumidor, y así generar buenas prácticas de los operadores del mercado.

Entonces, el Estado si viene desarrollando distintas políticas públicas con la finalidad de abordar el problema que enfrentamos respecto de la falta de igualdad de trato; sin embargo, todavía tenemos una carencia de una política que nos ayude a probar estos actos, ya que en su mayoría se encuentran ocultos mediante aplicación de políticas comerciales y otras prácticas, que encubren su verdadero propósito.

### **1.3. Institucionalidad:**

Una de las entidades públicas, que logra que la principal política pública en materia de protección al consumidor funcione, alineándose y organizándose para tal fin, es el Indecopi. A través de su página web, se puede apreciar que cuenta con la siguiente misión y visión:

#### **Misión Institucional**

Defender y promover la libre y leal competencia, la Propiedad Intelectual y los derechos de los consumidores, en beneficio de los ciudadanos, las empresas y el Estado, de manera eficiente, predecible y confiable.

#### **Visión Institucional**

Que los ciudadanos, consumidores y empresarios se beneficien de un mercado que opera sin distorsiones, gracias a la labor técnica, proactiva, oportuna, predecible y confiable del Indecopi, la misma que garantiza un entorno de libre y leal competencia en el que se respetan los derechos de los agentes económicos, así como los derechos de propiedad intelectual (Indecopi 2017).

En esa misma línea, el artículo 132 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, dispuso la creación del Sistema Nacional Integrado de Protección al Consumidor, el cual, “es un conjunto de principios, normas, procedimientos, técnicas e instrumentos destinados a armonizar las políticas públicas con el fin de optimizar las actuaciones de la administración del Estado para garantizar el cumplimiento de las normas de protección y defensa del consumidor en todo el país, en el marco de las atribuciones y autonomía de cada uno de sus integrantes” (Código de Protección y Defensa del Consumidor 2010:art. 132).

El Sistema Nacional Integrado de Protección al Consumidor, cuenta con la participación primordial del Indecopi y, establece una alianza entre la ciudadanía, empresariado e instituciones públicas, las cuales se encargan de cumplir lo previsto en la Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor.

Se conforma, de la siguiente manera:

## GRÁFICO N° 2

### SISTEMA NACIONAL INTEGRADO DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR



(Indecopi 2017a: digital)

Asimismo, el Indecopi desde el 15 de marzo del 2012, cuenta con el apoyo de la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección al Consumidor, para coordinar e implementar todas las acciones que permitan el cumplimiento de sus funciones en el marco de la Política Nacional de Protección al Consumidor, la cual, es impulsada por el Consejo Nacional de Protección del Consumidor.

De acuerdo al artículo 133 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, El Consejo Nacional de Protección del Consumidor<sup>1</sup>, se creó a efecto de lograr que las entidades del estado laboren de manera coordinada, en un espacio constituido por representantes de

<sup>1</sup> Código de Protección y Defensa del Consumidor. "Artículo 133.- Consejo Nacional de Protección del Consumidor.- El Consejo Nacional de Protección del Consumidor constituye un órgano de coordinación en el ámbito de la Presidencia del Consejo de Ministros y es presidido por el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi) en su calidad de Autoridad Nacional de Protección del Consumidor y de ente rector del sistema. Está integrado además por: a. Un (1) representante del Ministerio de la Producción. b. Un (1) representante del Ministerio de Salud. c. Un (1) representante del Ministerio de Transportes y Comunicaciones. d. Un (1) representante del Ministerio de Educación. e. Un (1) representante del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento. f. Un (1) representante del Ministerio de Economía y Finanzas. g. Un (1) representante de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones. h. Un (1) representante de los gobiernos regionales. i. Un (1) representante de los gobiernos locales. j. Un (1) representante de los organismos reguladores de los servicios públicos. k. Tres (3) representantes de las asociaciones de consumidores. l. Un (1) representante de los gremios empresariales. m. Un (1) representante de la Defensoría del Pueblo, que actúa como observador. Para la aplicación de lo señalado en el presente artículo, se dictan las medidas reglamentarias por las cuales se establecen los mecanismos para la propuesta y designación de los representantes de las entidades y gremios. La participación en el Consejo Nacional de Protección del Consumidor es ad honorem, no genera pago alguno, ni de dieta, honorario o remuneración por parte del Estado a favor de sus integrantes" (Código de Protección y Defensa del Consumidor 2010: art. 133).

la sociedad civil, tales como las asociaciones de consumidores y gremios empresariales, así como por las diferentes entidades que inciden de forma directa en los consumidores, así, se cuenta con la participación de los siguientes sectores:

- i) Producción
- ii) Salud
- iii) Transportes y Comunicaciones
- iv) Educación
- v) Vivienda, Construcción y Saneamiento
- vi) Economía y Finanzas.

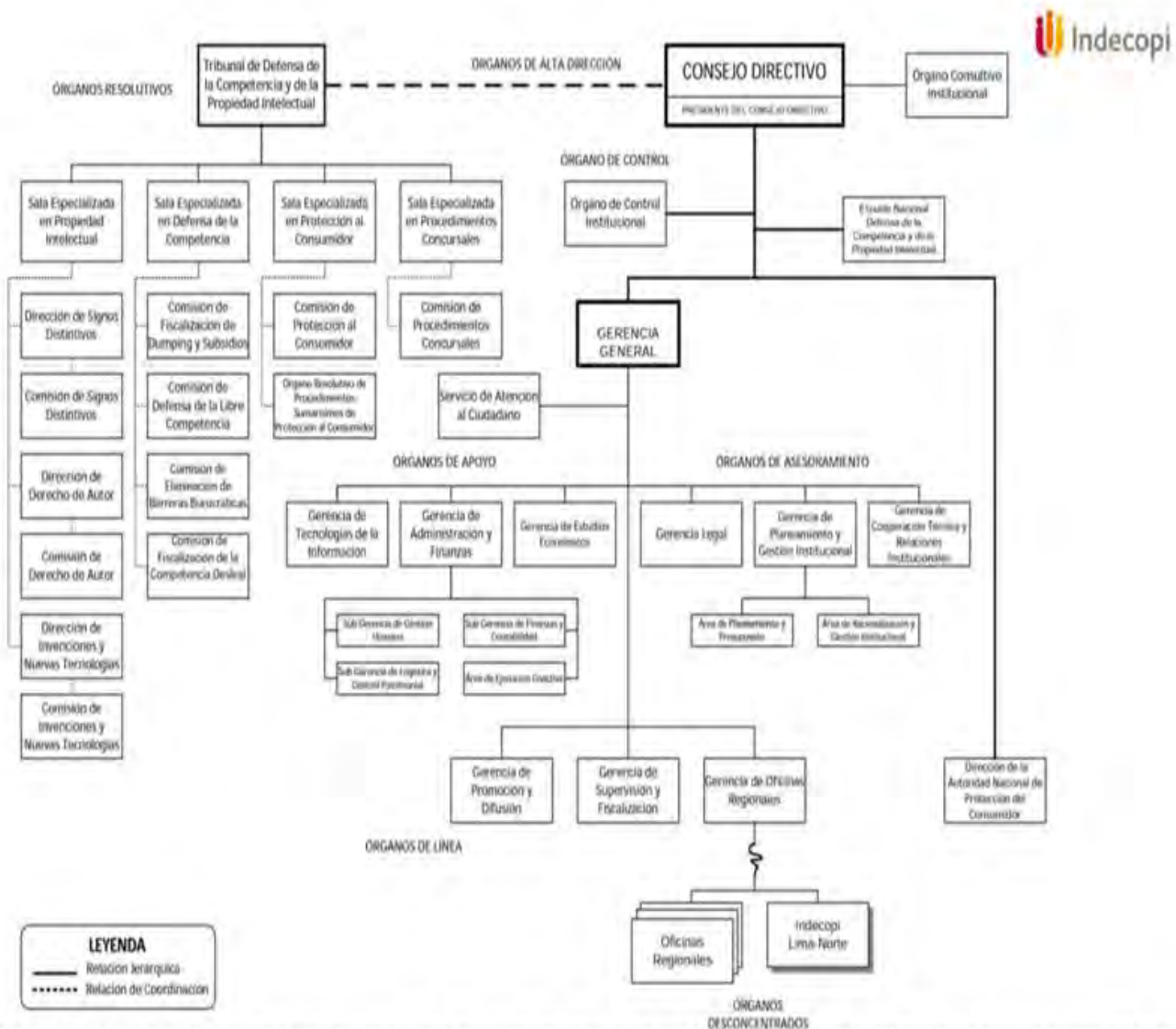
Del mismo modo, se cuenta con representantes de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones, Organismos Reguladores, Gobiernos Regionales, Gobiernos Locales y la Defensoría del Pueblo en calidad de observador.

En atención a lo anterior, vemos que el Indecopi viene desarrollando en su marco organizacional, sistemas y directrices, que se enfocan a fortalecer a la institución como tal, con el objetivo de lograr una protección más eficiente. Es importante entonces, destacar que una política debidamente implementada por parte del Estado y de todos los que forman parte, en este caso como entidades colaboradoras de este gran avance en la protección de los derechos de los consumidores, no solo aplica desde ese extremo, sino que como bien muestra el Sistema Nacional, existen tres aristas involucradas, El Estado que en este caso se representa a través de Indecopi como ente rector, el empresariado cuya obligación es empaparse de las obligaciones que recaen en ellos como agentes de mercado, y los consumidores, que en buena cuenta somos nosotros mismos, y con esto nos referimos a que si bien nos asisten derechos, también obligaciones, obligaciones de respetar el derecho de los demás, puesto que los casos de discriminación se generan finalmente entre naturales y en mérito a opiniones y prejuicios propios; por lo que, no solo es labor del Estado y del empresariado orientar, crear y adecuarse a las normas, sino que cada uno desde el contexto en el que se desarrolla es responsable de ser un buen contribuyente de la sociedad en la que ha sido llamado a vivir, eso aliviara el sistema y estrechará mejores actos de consumo. Al decir esto, no pretendemos idealizar el mercado, puesto que no existe un mercado sin imperfecciones, empero consideramos que se debe iniciar desde lo más simple y próximo, para llegar con efectividad a lo más complejo. Es así importante la labor

integrada que realizamos todos, con la finalidad de lograr un resultado unánime y sostenido.

Por otro lado, es de mencionar que el Indecopi se ha estructurado y organizado, a fin de crear y otorgar autonomía funcional a aquellos órganos a cargo de la aplicación de normas determinadas. En dicha línea, la autoridad en mención cuenta con un: Consejo Directivo, Órganos Funcionales, Económicos y la Administración, tal como lo menciona en su portal web:

**GRÁFICO N°3:**  
**Organigrama del Indecopi**



**Nota:** En el marco de la Ley N° 30224, Ley que crea el Sistema Nacional de la Calidad, los siguientes órganos fueron transferidos al Instituto Nacional de la Calidad - INACAL: i) Servicio Nacional de Metrología, Servicio Nacional de Acreditación, y la ii) Comisión de Normalización y de Focalización de Barreras Comerciales No Arancelarias, motivo por el cual ya no forman parte de la estructura orgánica del Indecopi.

(Indecopi 2017b: digital)

La Comisión que nos interesa para los fines de la presente investigación, y que es la única competente para iniciar acciones de oficio o resolver una afectación a un derecho del consumidor, que verse sobre discriminación en el consumo, es la Comisión de Protección al Consumidor, así, a través del portal web del Indecopi, apreciamos que su función involucra:

Tutelar 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, de las deficiencias o falta de información y de la discriminación en el consumo, así como de aquellas normas que complementen o sustituyan dichas disposiciones, salvo en aquellos casos en los que su competencia sea negada por norma expresa con rango de Ley (Indecopi 2017).

De acuerdo a la Resolución N° 27-2013-INDECOPI/COD y la página web del Indecopi, la mencionada Comisión, se organiza de la siguiente manera:

**GRÁFICO N° 4:**  
**División temática de la Comisión de**  
**Protección al Consumidor**

El 13 de febrero del 2013, entró en vigencia la Resolución N° 27-2013-INDECOPI/COD, por la cual se aprueba la división temática de la Comisión de Protección al Consumidor de la siguiente manera:

<b>Comisión de Protección al Consumidor N° 1 (CC1)</b>	<b>Comisión de Protección al Consumidor N° 2 (CC2)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Servicios bancarios y financieros</li> <li><input type="checkbox"/> Mercados de valores</li> <li><input type="checkbox"/> Sistema de pensiones</li> <li><input type="checkbox"/> Planes de salud<sup>1/</sup></li> <li><input type="checkbox"/> Servicios de salud humana<sup>1/</sup></li> <li><input type="checkbox"/> Seguros (incluidos el SOAT y el CAT)<sup>1/</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Demás sectores económicos no incluidos en la competencia de la CC1.</li> </ul>

Mediante Resolución de la Presidencia del Consejo Directivo del Indecopi N° 102-2015-INDECOPI/ COD se creó la Comisión de Protección al Consumidor N° 3 (CC3):

### **Comisión de Protección al Consumidor N° 3 (CC3)**

- Competente de manera exclusiva para iniciar, investigar y resolver, procedimientos administrativos sancionadores por iniciativa de la misma autoridad en materia de protección al consumidor, respecto a todos los sectores económicos.

Susalud asumió la competencia sobre todos aquellas omisiones o actos infractores a la normativa de protección al consumidor vinculados a servicios de salud humana y prestaciones de salud derivados de seguros y planes de salud, incluyendo los derivados de los seguros obligatorios (SOAT, SCTR, CAT) ocurridos a partir del 14 de agosto de 2015, quedando bajo el ámbito de competencia de la CC1 aquellas infracciones ocurridas antes de dicha fecha referidas a la negativa de otorgamiento de prestaciones económicas e indemnizaciones sobre seguros incluyendo los seguros obligatorios

(Indecopi 2017c:digital)

El 30 de diciembre de 2016, se aprobó el Decreto Legislativo N° 1308, que modificó los artículos 105, 106, 107, 108, 109, 110, 112, 115, 117, 118, 125, 126 del Código de Protección y Defensa del Consumidor. Veamos los principales cambios:

- ❖ Se incentiva la autocomposición, a través del desistimiento, mediación, transacción o cualquier otro tipo de acuerdo que ponga fin a la controversia, en cualquier estado del procedimiento. De ser el caso, Indecopi dispondrá la conclusión anticipada, salvo que se afecten intereses de terceros.
- ❖ Se declararán improcedentes las denuncias que carezcan o incumplan requisitos legales, o cuando el inconveniente se haya resuelto antes del inicio del procedimiento.
- ❖ Se atenuarán las sanciones a los proveedores que se allanen a la denuncia, beneficiándose al consumidor con el reconocimiento de la infracción. Esta Regla, no se aplicará a aquellos casos que versen sobre *discriminación*, actos

contrarios a la vida y la salud y sustancias peligrosas, ya que el allanamiento se considerará como un atenuante, pero la sanción a imponer será pecuniaria.

- ❖ Se elimina la tercera instancia, es decir el recurso de revisión interpuesto en procedimientos sumarísimos, con la finalidad de obtener celeridad en la decisión final, de acuerdo a la verdadera naturaleza de dicho trámite.
- ❖ Con relación a las multas coercitivas, las cuales se imponen cuando el obligado incumple un mandato del Indecopi respecto a una medida correctiva o a una medida cautelar, éstas no serán apelables, ello a fin de evitar dilaciones y lograr la ejecución inmediata de tales mandatos dictados por la autoridad.
- ❖ Se impondrán sanciones más gravosas a aquellos proveedores que incumplan acuerdos conciliatorios, las cuales podrán ser multados hasta con 200 UIT.
- ❖ El Indecopi podrá suscribir convenios con entidades privadas, como asociaciones de consumidores, colegios profesionales, universidades, entre otros, con la finalidad de lograr un mayor alcance nacional con los consumidores.

Asimismo, el 02 de mayo de 2017, se publicó la Directiva N° 006-2017/DIR-COD-INDECOPI, que regula los procedimientos sobre Protección al Consumidor, cuyo objeto es, establecer reglas que permitan de manera complementaria, adecuar los procedimientos administrativos de Protección al Consumidor, tomando en cuenta, las modificaciones realizadas a través del Decreto Legislativo N° 1308.

De este modo, en atención al tema que nos ocupa, podemos observar que de acuerdo a la modificatoria del artículo 112 del Decreto Legislativo antes mencionado, que desarrolla los agravantes y atenuantes especiales, éste se modifica como sigue:

En los procedimientos de oficio promovidos por una denuncia de parte, cuando el proveedor se allana a la denuncia presentada o reconoce las pretensiones en ella contenidas, se da por concluido el procedimiento liminarmente, pudiendo imponerse una amonestación si el allanamiento o reconocimiento se realiza con la presentación de los descargos; caso contrario la sanción a imponer será pecuniaria. En aquellos casos en que el allanamiento o reconocimiento verse sobre controversias referidas a actos de discriminación, actos contrarios a la vida y a la salud y sustancias peligrosas, se considera como un atenuante pero la sanción a imponer será pecuniaria. En todos los supuestos de allanamiento y reconocimiento formulados con la presentación de los descargos, se exonera al denunciado del pago de los costos del procedimiento, pero no de las costas (Decreto Legislativo N° 1308 2016).



En ese sentido, se deja en claro que no existe posibilidad de que en aquellos casos donde se acredite la infracción sobre discriminación, se dejen de imponer sanciones pecuniarias, lo cual, solo evidencia la gravedad de este tipo legal y la intención de la autoridad de no dejar de pronunciarse al respecto, con lo cual coincidimos, puesto que esta conducta debe ser ejemplarmente sancionada. A través de la presente modificatoria, se señala expresamente que la discriminación no es una materia respecto de la cual quepa un allanamiento o reconocimiento de la pretensión o de los hechos como eximente de responsabilidad (generando la conclusión liminar), figuras que no se distinguen claramente en el código de protección al consumidor, como si se hace en el código procesal civil. A mayor abundamiento, se establece que en los casos donde el denunciado se allane y no se denuncie sobre discriminación, se procederá a la conclusión liminar de la denuncia; no obstante, en la Directiva N° 006-2017-DIR-COD-INDECOPI denominada "Directiva que regula los procedimientos en materia de protección al consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor", en su numeral 4.7.1 literal D, se indica lo siguiente:

En todos los casos en que opere el allanamiento o reconocimiento, la autoridad se pronuncia sobre la responsabilidad administrativa del proveedor, pudiendo declarar fundada la denuncia en los extremos en los que se hubiera producido el allanamiento o reconocimiento, disponiendo la inscripción del denunciado en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, imponiendo la sanción correspondiente y/o dictando la medida correctiva que corresponda, y/u ordenando el reembolso de las costas y/o costos, según corresponda (Directiva N° 006-2017-DIR-COD-INDECOPI 2017).

Este tratamiento, parece que termina de complementar la modificatoria debido a que es importante que se produzca un pronunciamiento sobre el fondo, y más aún en los casos de discriminación, no sería aceptable que el infractor se pueda acoger a esta conclusión liminar, en la medida de que se habla de una infracción grave y no cuantificable, y cuyo resarcimiento inclusive demandará que se agote la vía administrativa y judicial, en la medida que se busque algún tipo de resarcimiento, que en este caso solo podrá ser económico, pese a que una afectación de tal magnitud no puede ser restituida económicamente; no obstante, es lo que tangiblemente puede ordenar el sistema.

## 1.4. Marco conceptual

### 1.4.1. Precisiones conceptuales: La Igualdad como Principio y Derecho Constitucional

La igualdad es definida por el diccionario de la Real Academia Española como: “Principio que reconoce la equiparación de todos los ciudadanos en derechos y obligaciones” (Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española virtual 2017).

Asimismo, El Artículo 2, inciso 2 de nuestra Constitución Política del Perú, establece que toda persona tiene derecho: “A la igualdad ante la ley. Nadie debe ser discriminado por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquiera otra índole” (Constitución Política del Perú 1993).

Por su parte, El Tribunal Constitucional, en su fundamento 9, hace una precisión entre el principio y el derecho, al señalar en su fundamento número nueve, lo siguiente:

“(…) Debe advertirse que el artículo 2°, inciso 2 de nuestra Constitución consagra, a su vez, el principio de igualdad y el derecho a la igualdad. La igualdad, en tanto principio, es uno de los pilares del orden constitucional que permite la convivencia armónica en sociedad. Por su parte, la igualdad, en tanto derecho, implica una exigencia individualizable que cada persona puede oponer frente al Estado para que éste lo respete, proteja o tutele” (Tribunal Constitucional 2004a).

Así, nos queda claro que el principio de igualdad es la columna vertebral de nuestra Constitución, ya que dicho principio inspira el actual régimen legal de nuestra carta magna, la cual se encarga de garantizar la protección de los derechos fundamentales de la persona humana, del mismo modo, conforme indica el mismo pronunciamiento, la igualdad como derecho, debe ser entendida como la exigencia que tiene todo ciudadano de solicitar tutela jurisdiccional al Estado, y debe enfocarse desde dos dimensiones:

- i) **Formal:** A través de esta dimensión, se exige que el legislador procure la creación de normas, sin afectar o privilegiar a unos antes que a otros.
- ii) **Material:** Impone una obligación imperativa, esto es, que la Autoridad de Gobierno, se abstenga de tratos discriminatorios, reconociendo la insuficiencia normativa prohibitiva y la necesidad de equiparar situaciones, *per se*, desiguales.

De ahí que coincidimos con lo que esboza Francisco Eguiguren, quien indica que:

La igualdad deber ser abordada como principio y como derecho constitucional. En la dimensión de principio, ya que es el principio rector de todo el ordenamiento jurídico del estado democrático de derecho, siendo un valor fundamental y una regla básica que este debe garantizar y preservar.

Como derecho constitucional subjetivo, individualmente exigible, que confiere a toda persona el derecho de ser tratado con igualdad ante la ley y de no ser objeto de forma alguna de discriminación, así invocando a García Morillo, señala que es difícil en efecto concebir el derecho de igualdad como un derecho autónomo, como es difícil pensar en una violación del derecho a la igualdad que no comporte, simultáneamente, la vulneración de otro derecho. Esto es así porque la específica naturaleza de la igualdad ante la ley exige que su transgresión se proyecte sobre un campo material concreto; no se viola la igualdad en abstracto, sino en relación con- o más bien, en la regulación, ejecución o aplicación del acceso a los cargos públicos, la libertad de residencia, el derecho al trabajo, o la tutela judicial efectiva, por solo poner un ejemplo (Eguiguren 1997: 63-64).

Considerando lo anterior, la igualdad es entonces el origen o la finalidad del Estado de proteger un derecho exigible individualmente, y proscribir progresivamente todos los actos que atenten estos derechos, como es el de la prohibición de discriminación, de allí que se desprende la razón fundamental del espíritu de las normas, poner en igualdad a todos los seres humanos frente a ley, sin que ello implique dejar de considerar sus condiciones particulares, a fin de aplicar el derecho conforme estas condiciones, esto es, en palabras del Tribunal Constitucional, en su fundamento 9: “Tratar igual a los iguales y desiguales a los desiguales, denominado como principio de *isonomía real*” (Tribunal Constitucional 2005a).

#### **1.4.2. Discriminación y Trato Diferenciado, en el marco de una relación de consumo:**

##### **1.4.2.1. Definición de discriminación o igualdad de trato**

La discriminación es toda distinción, exclusión o restricción, por motivos vinculados a la raza, sexo, religión, etc., obedeciendo a causas netamente subjetivas, con la única finalidad de sesgar o impedir el goce o ejercicio de un derecho fundamental plenamente reconocido.

La prohibición de discriminación contempla el derecho que tiene todo consumidor, en el marco de una relación de consumo, a recibir un trato objetivo, y a no ser excluido o segregado por una condición particular que podría ostentar.

La norma de consumo señala expresamente en su artículo 38 que: “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” (Código de Protección y Defensa del Consumidor 2010).

En el mercado existen consumidores y proveedores, cada uno con distintos derechos y obligaciones; sin embargo, creemos que si bien el ser humano es sujeto de necesidades y acude al mercado a satisfacerlas, también creemos que es el principal protagonista en la transacción comercial, ya que, no es lógico imaginar un mercado subsistente, sin el otro eslabón de la cadena: el consumidor, por lo tanto, es necesario y primordial que el empresariado pueda comprender que alcanzar una posición marcaria, no es el final de su objetivo, sino que su objetivo simultáneo, debe ser el de dar valor al consumidor, no solo desde el punto de vista económico, sino social.

La Corte Interamericana de Derechos Humanos, en adelante CIDH, mediante Opinión Consultiva 18/03 manifiesta que, “el principio de protección igualitaria y la prohibición de discriminación constituyen una norma *ius cogens*, y de carácter *erga omnes*” (CIDH 2003). Al respecto, El artículo 53 de la Convención de Viena sobre Derecho de los Tratados, define el *ius Cogens* como: “El conjunto de normas imperativas de derecho internacional general, establecidas por la comunidad internacional de Estados en su conjunto. Además, señala que más allá de las obligaciones convencionales relativas a la prohibición de discriminación, todos los Estados tienen la obligación *erga omnes*, es decir, ante la comunidad internacional, de impedir cualquier forma de discriminación” (Convención de Viena sobre Derecho de los Tratados 1969).

Así, de acuerdo a lo señalado por la CIDH, “la prohibición de la discriminación es un valor esencial para la comunidad internacional, por ello ninguna política interna podría estar dirigida a la tolerancia o permisión de la discriminación en cualquier forma que afecte el goce y ejercicio de los derechos humanos” (Corte Interamericana De Derechos Humanos 2003).

Del mismo modo, en su opinión consultiva OC-4/84, La CIDH precisa que:

La noción de igualdad se desprende directamente de la unidad de naturaleza del género humano y es inseparable de la dignidad esencial de la persona, frente a la cual es incompatible toda situación que, por considerar superior a un determinado grupo conduzca a tratarlo con privilegio; o que, a la inversa, por considerarlo inferior, lo trate con hostilidad o de cualquier forma lo discrimine del goce de derechos que sí se reconocen a quienes no se consideran incursos entre seres humanos que no se corresponden con su única e idéntica naturaleza (CIDH 1984).

Así también, de acuerdo con Courtis:

La prohibición de discriminación refuerza la protección ofrecida por el denominado principio de igualdad-o de igual protección-, identificando factores sobre cuya base se requiere del Estado dos tipos de obligaciones. Por un lado, obligaciones negativas: no introducir distinciones normativas, o no adoptar o implementar las normas, de modo de menoscabar los derechos de grupos de personas identificados a través de estos factores. Por otro lado, obligaciones positivas: adoptar medidas para eliminar los prejuicios y los obstáculos que impiden que esos grupos de personas disfrutar plenamente de sus derechos (Courtis 2009:158).

Finalmente, en relación a este tema Carbonell precisó que “una de las posturas ilustradas que sirvió para alimentar la filosofía de las primeras declaraciones de derechos humanos señala ‘Si la naturaleza ha hecho iguales a los hombres, esta igualdad debe ser reconocida; si los ha hechos desiguales, puesto que se pelearan por el poder, es necesaria para lograr la paz que se consideren como iguales’ (Hobbes 1983 ), la cual solo repara en la importancia del principio de igualdad”(Carbonell 2009:18).

Entonces, de acuerdo a las diferentes fuentes que hemos consultado, es claro que existen diversas opiniones respecto del concepto de discriminación; no obstante, como hemos mencionado, el artículo 38 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, recoge de manera literal lo expresado en nuestra Constitución Política del Perú en su artículo 2, inciso 2, en el cual se establecen los supuestos de discriminación. En ese sentido, considerando lo establecido en el artículo 1 de la Ley Orgánica del Tribunal Constitucional, Ley N° 28301, que menciona que El Tribunal Constitucional es el Órgano Supremo de Interpretación y Control de la Constitucionalidad, así como que “La interpretación que realiza el Tribunal Constitucional prevalece sobre cualquier otra; es decir, se impone a la interpretación que puedan realizar otros poderes del Estado, órganos constitucionales e incluso los particulares, si se parte de la premisa jurídica de

la pluralidad de intérpretes de la Constitución” (Tribunal Constitucional 2008), por lo que, consideramos que aquel trato diferenciado que no se sustente en causas objetivas y razonables, constituye un acto de discriminación, pasible de ser sancionado. En atención a ello, coincidimos con la interpretación que el Tribunal desarrolla en su Expediente 02835-2010/PA-TC, en el cual menciona en sus fundamentos 40 y 41 lo siguiente:

(...) La igualdad solamente será vulnerada cuando el trato desigual carezca de una justificación objetiva y razonable (...) Estas precisiones deben complementarse con el adecuado discernimiento entre dos categorías jurídico-constitucionales, a saber, diferenciación y discriminación. En principio, debe precisarse que la diferenciación está constitucionalmente admitida, atendiendo a que no todo trato desigual es discriminatorio; es decir, se estará frente a una diferenciación cuando el trato desigual se funde en causas objetivas y razonables. Por el contrario, cuando esa desigualdad de trato no sea ni razonable ni proporcional, estaremos frente a una discriminación y, por tanto, frente a una desigualdad de trato constitucionalmente intolerable (el subrayado es mío) (Tribunal Constitucional 2011).

Quizá el Indecopi se está preocupando por tipificar y conceptualizar los distintos escenarios de infracción, lo cual no es malo; sin embargo, creemos que también debería enfocar sus esfuerzos en equilibrar su rol tuitivo, siendo también un verdadero aliado de la víctima de este tipo de situaciones de difícil probanza, impulsando políticas públicas que ayuden a erradicar el pensamiento discriminatorio mediante la enseñanza de una cultura de consumo responsable, así como coadyuvando al discriminado en su difícil tarea de recabar pruebas eficientes.

Más adelante, veremos la posición del Indecopi en relación a sus lineamientos y tratamiento respecto de la prohibición de discriminación y trato diferenciado, la cuales ha diferenciado en tres supuestos: i) trato diferenciado justificado, ii) trato diferenciado injustificado y iii) discriminación.

#### **1.4.2.2. Definición de trato diferenciado**

El trato diferente de los consumidores, debe obedecer a causas objetivas y razonables, así lo señala la norma de consumo en su artículo 38 inciso 3, entonces, ¿Qué debemos entender por causas objetivas?

En el año 2013, un consumidor denunció a una Financiera por actos de discriminación, debido a que se le negó el crédito porque no tenía estabilidad domiciliar necesaria. Al respecto, La Financiera, negó haber incurrido en actos discriminatorios, precisando que su negativa obedecía a la aplicación de su manual de políticas de crédito de consumo.

El Indecopi mediante Resolución N° 00261-2014/INDECOPI-TAC, declaró infundada la denuncia, pues uno de los requisitos para el otorgamiento del crédito, era contar con estabilidad domiciliar. En ese sentido, la propia declaración del consumidor, determinó que recientemente ocupaba su nuevo domicilio, el pronunciamiento quedó consentido (2014a).

La CIDH, en su opinión OC-4/84, dice "(...) Sin embargo, por lo mismo que la igualdad y la no discriminación se desprenden de la idea de unidad de dignidad y naturaleza de la persona, es preciso concluir que no todo tratamiento jurídico diferente es propiamente discriminatorio, porque no toda distinción de trato puede considerarse ofensiva, por sí misma, de la dignidad humana" (CIDH 1984).

Sobre el particular, podemos evidenciar que no todo trato diferenciado es discriminatorio, ya que existe la posibilidad de que un proveedor pueda amparar su conducta en una causa lícita, que no vaya contra del orden público y que no tenga que ver con la raza, religión, sexo, etc., así, un proveedor podría válidamente negar el ingreso a una persona que porte un arma a un establecimiento comercial, por medidas de seguridad de los demás consumidores que se encuentran compartiendo el mismo espacio, por tanto ello, será entendido como un trato diferenciado lícito o justificado, no sancionable, así también lo sostiene, Francisco Eguiguren: "(...) La regla fundamental e insoslayable del principio de igual ante la ley y del derecho a no ser objeto de discriminación, no enerva la posibilidad de que se admitan tratos diferenciados o distinciones, siempre que obedezcan a motivos objetivamente sustentados y razonablemente justificados" (Eguiguren 1997:72).

### **1.5. Tipos de discriminación**

Dado que la discriminación es una problemática social, las distintas autoridades se han encargado de implementar sus políticas públicas, a fin de abrazar el derecho de no discriminación, brindando tutela, y a su vez promoviendo y difundiendo diversas

campañas, con el ánimo de concientizar a la ciudadanía sobre esta realidad nacional y generar un impacto positivo en la sociedad<sup>2</sup>.

Ahora bien, en el marco constitucional se ha establecido una lista enunciativa pero no limitativa, de los tipos de discriminación, la norma de consumo, recoge los mismos alcances. En tal sentido, a modo de ejemplo, veremos cada tipo de discriminación y sus aplicaciones a casos concretos vistos por la Autoridad de Consumo-Indecopi y la Defensoría del Pueblo.

### **1.5.1. Discriminación racial:**

En el año 2012, el programa enemigo públicos que se transmitía a través del canal Panamericana Televisión denunció actos de discriminación practicados en una conocida discoteca denominada Asia Rock S.A.C. Al respecto, el programa evidenció que se negó el ingreso a una persona que tenía tez oscura, pese a que a otra persona de tez blanca, no le habrían establecido limitación alguna. Frente a dicha circunstancia, La Comisión de Protección al Consumidor del Indecopi, decidió iniciar una acción de oficio, contra dicho establecimiento comercial.

Como parte de su derecho de defensa, el denunciado señaló que, el día de los hechos se realizó una fiesta privada en su establecimiento, alegando que el reportaje estaría editado, negando haber incurrido en prácticas discriminatorias. Agregó que, la lista de invitados de la fiesta en mención, permitía el ingreso a los socios del lugar y sus acompañantes, siendo éste un método usual de los centros a cargo de este tipo de entretenimientos, a fin de garantizar la seguridad de los asistentes. Sobre el motivo de ingreso del asistente de tez blanca, señaló que quizá éste si se encontraba en la lista

---

<sup>2</sup> Veamos por ejemplo los casos de:

1. La Defensoría del Pueblo, a través de su libro Lucha contra la Discriminación: Avances y Desafíos, señaló sus esfuerzos a través de la difusión de la Campaña Nacional contra la discriminación y el racismo en el 2012 ( 2013:11).
2. Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, quien ejecutó el Plan Nacional de Igualdad de Género 0012-2017, aprobado por D.S. N° 004-2012-MIMP, del 18 de agosto de 2012 (Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables 2018).
3. Ministerio de Educación: Proyecto Educativo Nacional hacia 2021, La Educación que queremos en el Perú, aprobado mediante Resolución Suprema N° 001-2007-ED, el 06 de enero de 2007, que contiene algunos planteamientos orientados a enfrentar la discriminación en el sector educativo (Ministerio de Educación 2018).
4. Ministerio de Salud, “modelo de atención integral de salud basado en familia y comunidad, con la finalidad de mejorar el nivel de salud de la población y garantizar el acceso de todas las personas a partir de la incorporación de los enfoques de derechos humanos, equidad de género e interculturalidad, aprobado mediante Resolución Ministerial N° 464-2011-MINSA, del 16 de junio de 2011” (Ministerio de Salud 2018).
5. Municipalidad Distrital de Miraflores, emitió las ordenanzas N° 194/MM y 369-2012/MM que prohíben toda forma de discriminación, y que establecen condiciones de accesibilidad universal en el distrito (El Peruano 2018).
6. Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho, emitió la ordenanza 312-MDSJL, que establece la obligación de colocar un cartel en un lugar visible, contra la discriminación (El Peruano 2017).



de invitados, o que ingresó por otros medios, ya que el servicio de vigilancia era tercerizado, no teniendo un mecanismo de control del proceder de éstos últimos.

A través de la Resolución N° 1145-2013/CC2 del 12 de setiembre de 2013, La Comisión consideró que la practica investigada, constituía un acto de discriminación por motivo de raza, hallando responsable a Asia Rock S.A.C., sancionándolo con una multa de 50 UITs.

Por su parte, la Sala confirmó en todos sus extremos la citada Resolución, agregando que el denunciado si incurrió en prácticas discriminatorias, señalando que en el caso del personal subcontratado o tercerizado, la norma de protección al consumidor no realiza una distinción de responsabilidad de los proveedores entre aquellos que presentan su servicio directamente o a través de terceros, ya que en este tipo de situaciones, la responsabilidad recae en el proveedor que hace uso de ese tipo de servicios, independientemente del régimen laboral o contractual (2013a)

#### **1.5.2. Discriminación por condición económica**

La Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Cajamarca decidió iniciar un procedimiento de oficio contra Micaba E.I.R.L., en la medida que había constatado que existió una negación de los servicios que brindaba, a un consumidor de condición aparentemente indigente, ya que éste no se encontraría bien vestido, estaría descalzo y en condiciones higiénicas inadecuadas. Sobre el particular, el denunciado mencionó que la negativa se debió a dichas circunstancias y a que tales condiciones, podrían causar malestar en los demás comensales. La Comisión, mediante Resolución N° 0313-2013/Indecopi-CAJ del 22 de octubre de 2013, halló responsable al denunciado, por incurrir en actos de discriminación al negarse a atender a una persona por su condición socioeconómica, sancionándolo con una multa de 4 UIT.

La Sala por su parte revocó dicha decisión, alegando que se carecía de medios probatorios. (2013b).

#### **1.5.3. Discriminación por origen o lugar de procedencia**

Los señores José Luis Palma, Gilbert Palma Escalante, Mariano Arturo Palma Pineda y Redi Moscoso Cusi presentaron una denuncia ante La Comisión Delegada de Protección al Consumidor Zona Sur, contra el establecimiento comercial Mama América S.A.C., precisando que el 25 de junio de 2003, se apersonaron a la discoteca pub Mama

América del Cusco, con la finalidad de hacer uso del servicio de entretenimiento que prestaban; sin embargo, los vigilantes encargados del lugar, les negaron el ingreso, precisándoles que solo se permitía el ingreso de extranjeros. En atención a ello, la Comisión decidió realizar una visita inspectiva, a través de la cual, constató que las personas extranjeras ingresaban al lugar sin restricción alguna, empero cuando los funcionarios encubiertos del Indecopi, intentaron ingresar, se les solicitó un pago por concepto de entrada; por tal motivo, la Comisión mediante Resolución N° 114-2003-CPC-SUR del 12 de diciembre de 2003, decidió multar a Mama América con 20 UIT por actos de discriminación por origen, dictando como medida correctiva, un trato igualitario a los consumidores nativos y extranjeros. La Sala, mediante la Resolución N° 0221-2004/TDC-Indecopi de fecha 02 de junio de 2004, confirmó en todos sus extremos la decisión de primera instancia (2003).

#### **1.5.4. Discriminación por religión**

El señor Jordán Torres quien profesaba la religión católica, denunció a la Congregación de las Canonisas de la Cruz, debido a que se negaron a matricular a su menor hija, con motivo de que su cónyuge profesaba la religión mormona y su hija la acompañaba a las reuniones que se llevaban a cabo en dicho recinto religioso. Por su parte, en sus descargos la denunciada alegó que, el motivo por el cual se restringió el servicio a la cónyuge del denunciante, se debía a que ésta no profesaba la religión católica, y por tanto, la educación que se le impartiría a la menor, no sería congruente con la educación habitual de su hogar, además de no poder participar en las liturgias donde se recibiría el sacramento de la Primera Comunión, situación que podría generarle malestar.

El 02 de agosto de 2013, mediante Resolución N° 133-2013/Indecopi-ICA, la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Ica, decidió declarar fundada la denuncia interpuesta por el señor Jordán Torres por infracción al artículo 38.1 del Código de Consumo, multándola con 10 UIT; sin embargo, La segunda instancia del Indecopi, tomando en consideración normativa nacional y supranacional en materia de discriminación, así como aquella referida a la protección del interés superior del niño, precisó que si existió un trato diferenciado hacia la menor por participar en la religión de su madre; sin embargo, correspondía determinar que se aplicaron criterios objetivos y razonables; en tal sentido, se revocó la Resolución (2013c).

### **1.5.5. Discriminación de género**

La Defensoría del Pueblo, a través de su libro, La Lucha Contra la Discriminación Avances y Desafíos, esbozó que con fecha 09 de mayo de 2011, recibió una queja de una alumna perteneciente a la Escuela Técnica Superior la Unión de la Policía del Perú, quien tras pasar un examen de sanidad, se comprobó su estado de gestación, ordenándose la salida de la joven de la Institución mediante una Resolución de Consejo Académico, así como la suspensión de sus actividades académicas.

La alumna solicitó la reconsideración de la decisión, señalando que deseaba continuar con sus estudios, mencionando que su estado de salud era bueno, siendo que solo existiría un curso que le obligaría a realizar esfuerzos físicos; no obstante, aun desaprobando el mismo, podría continuar con su carrera sin perjuicio alguno.

Al respecto, la Institución no cambió su posición; por tal motivo, la ciudadana interpuso una Acción de Amparo, ante el Juzgado Especializado en lo Civil de Piura. La Defensoría del Pueblo presentó un *amicus curiae*, vertiendo su opinión respecto de las prácticas discriminatorias indirectas por sexo.

Finalmente, la demanda fue declarada fundada, y confirmada en segunda instancia.

A razón de la relevancia de este caso, la Defensoría emitió la Resolución Defensorial N° 021-2011/DP, a través de la cual recalca que ni la Constitución, ni las leyes N° 29131 y 29356 (Ley del Régimen Disciplinario de las Fuerza Armadas y Ley del Régimen Disciplinarios de la Policía Nacional del Perú) facultan a la Policía Nacional del Perú ni tampoco a las Fuerzas Armadas, a emitir algún marco reglamentario que merme o no reconozca un derecho(s) fundamental (es) (2013: 42-43).

Respecto de los supuestos sobre discriminación por opinión e idioma, no hemos encontrado pronunciamientos que puedan ser compartidos a través de la presente investigación.

### **1.5.6. Criterios del Indecopi sobre discriminación y trato diferenciado:**

Como antecedente, debemos mencionar que antes de la promulgación del CPDC, las relaciones de consumo se regían por el Decreto Legislativo N° 716, Ley del Sistema de Protección al Consumidor, a través de la cual, originalmente no se recogía la tipificación

sobre la prohibición de discriminación con la que hoy se cuenta, ya que solo se mencionaban algunas pinceladas al respecto<sup>3</sup>. La Autoridad de Consumo, con el transcurrir del tiempo, fue evidenciando la necesidad de incluir una tipificación concreta y específica sobre discriminación; por tal motivo, con fecha 31 de diciembre de 1998, se promulgó la Ley N° 27049, T.U.O. de la Ley de Protección al Consumidor, a través de la cual se reguló la prohibición de discriminación, y segregación de clientela, sin que medien causas objetivas.

De manera posterior, mediante la Ley Complementaria del Sistema de Protección al Consumidor<sup>4</sup>, se estableció la obligación de los proveedores de precisar a través de carteles visibles al público, las restricciones objetivas de acceso a sus establecimientos comerciales.

El Indecopi, al contar con normativa más específica, fue asentando sus criterios y asumiendo una posición respecto del tema que nos ocupa; sin embargo, esta línea ha ido variando con el transcurrir del tiempo, así conforme señala Baca:

(...) A partir del 2008, y especialmente desde el 2010, El tribunal cambió de postura, restringiendo el concepto de discriminación a ciertos tratos diferenciados, basados en la pertenencia del sujeto a un grupo y que no afectan únicamente al consumidor, sino que se basa en un menosprecio de las características inherentes y consustanciales a determinados colectivos humanos. Por su parte, existían otros supuestos de tratos diferenciados ilícitos, igualmente prohibidos en tanto no se justifican en razones objetivas y razonables, pero que no constituyen un acto discriminatorio. Es decir, para el Tribunal la norma tipificaba dos conductas diferentes: una general (prohibición de tratos diferenciados ilícitos) y otra agravada (discriminación) (Baca 2013:39).

Dicha postura, permanece hasta el día de hoy; no obstante, considero que la postura anterior permitía tres cosas concretas, i) simplificar el tipo legal ii) imponer menos cargas de identificación del tipo infractor, generando mayores incentivos para perseguir la acción y iii) sanciones para los denunciados. En tal sentido, la figura anterior es mucho más eficaz, porque se limita a determinar la afectación sufrida y no el tipo de afectación que es lo que finalmente se está haciendo a través de la distinción entre el trato diferenciado injustificado y la discriminación, cuando al hablar de un daño o afectación

---

<sup>3</sup> Ley de Protección al Consumidor, Decreto Legislativo 716.

Artículo 5, literal d: "En los términos establecidos por el presente Decreto Legislativo, los consumidores tienen los siguientes derechos: [...] d) Derecho a la protección de sus intereses económicos, mediante el trato equitativo y justo en toda transacción comercial; y a la protección contra métodos comerciales coercitivos o que impliquen desinformación o información equivocada sobre los productos o servicios".

<sup>4</sup> Decreto Legislativo N° 1045, publicada el 25 de junio de 2008.

moral, que lacera derechos fundamentales no puede ser sopesado en la balanza de más o menos grave, además, el propio Plan Nacional de Protección y Defensa del Consumidor lo califica con el término *grave*, y conforme indica la Constitución Política del Perú en su Artículo 1, la defensa de la dignidad humana es el fin supremo de la sociedad y del Estado, entonces ¿Cómo el Indecopi pretendería determinar que la dignidad mellada debe ser tipificada con dos tipos infractores?, consideramos que basta con que el proveedor haya ultrajado el derecho de una persona para que sea pasible de sanción, justamente por la naturaleza e intangibilidad es que se considera un hecho de gravedad, al punto que no es una materia allanable en la que el Indecopi se deje de pronunciar sobre el fondo del asunto y emitir una medida correctiva. Entonces, solo se debería aplicar el tipo infractor de discriminación en nuestra opinión, porque permitirá que el sistema tutele mejor al consumidor vulnerado, que obtenga criterios y lineamientos más uniformes en este tipo de escenarios y con mayor predictibilidad jurídica, generando también, que en sede administrativa exista un mejor alineamiento con las instancias superiores, tales como la constitucional, que considera a la discriminación como una sola, sin tipificaciones adicionales.

Como veremos en un fragmento de la entrevista que sostuvo el actual Secretario Técnico de la Comisión de Protección al Consumidor del Indecopi, sede Lima Norte, José Carlos Vela<sup>5</sup>, en colaboración con esta investigación, expresó su opinión respecto a los actos de discriminación, señalando:

(...) Este tipo de conductas o acciones que emplean algunos agentes en el mercado, finalmente son de un nivel tan reprochable, más aún por las características de nuestra sociedad, de nuestra historia, ya que somos un grupo o nación pluricultural, en el que estos elementos de distinción y más aun de discriminación generan un rechazo pleno. Sin ningún criterio, sin ningún sustento en el mercado, muchas veces se presentan este tipo de tratos a los consumidores, a las personas afectando el derecho fundamental, porque a nivel constitucional es un derecho de todo ciudadano y que amerita el pleno rechazo no solo de la sociedad, sino de sus autoridades (Vela 2018).

En relación a si existirían incentivos para que las víctimas acudan a la Autoridad Administrativa, señaló que:

(...) Actualmente no solo se tiene al consumidor que actúa de manera individual, sino que, hoy en día el Indecopi ha abierto mayores posibilidades de comunicación ciudadana respecto

---

<sup>5</sup> El fragmento es parte de la entrevista que le realizamos al Secretario Técnico de la Comisión de Protección al Consumidor del Indecopi Lima Norte, Jose Carlos Vela.

a prácticas o hábitos comerciales donde se discrimina al consumidor, por características, físicas, raza, etc. y esto finalmente podría conllevar a que pueda, reitero, no solo reclamar, denunciar, sino poner en conocimiento de la Autoridad para que en su planteamiento de supervisión, identifique a estos proveedores que en algunos casos ya han sido puestos de manifiesto por sus propios clientes. Ahora, yendo un poco más en amplitud, finalmente acá estamos hablando de actividades comerciales en el tratamiento de afectación a los intereses de los consumidores, pero ya en un plano de estado, la discriminación incluso lleva a índices de responsabilidad penal, hay mayor atención de otros organismos, como la Defensoría de Pueblo, etc. donde en su conjunto, me parece, permiten que un ciudadano víctima de discriminación pueda canalizar adecuadamente su caso, y finalmente, El Estado pueda dar una respuesta, más allá del castigo o de la sanción, conducir o enviar señales de reproche claras, concretas, para evitar que esta práctica se emplee de manera permanente y que desaparezca finalmente de nuestra realidad (Vela 2018).

Sobre las acciones que el Indecopi debería adoptar a fin de coadyuvar a tutelar el derecho a la igualdad y no discriminación, indicó que:

(...) La Autoridad debería tener un rol más proactivo, no solamente en la supervisión, fiscalización y sanción, sino también de brindar información, y esto incluso ya escapa a la voluntad institucional, me parece que podría, un poco empalmado con lo anterior, podría trabajarse bajo condiciones o mesas interinstitucionales en las que el Estado en su conjunto brinde mayor información que sensibilice a la sociedad, donde la discriminación, no solamente desde el tratamiento comercial o la práctica habitual sea reprochado, sino también en el léxico, en las expresiones que los ciudadanos a veces tenemos de forma despectiva a determinados sectores, reitero que histórica y por antecedentes siempre han sido segmentados, y que esto finalmente no se vuelva habitual, que no se normalice. A veces, en el día a día los mismos ciudadanos entre ellos se discriminan, esto es parte ya de un círculo vicioso que se transmite de generación en generación, y en los medios de comunicación. Entonces, yo creo que más allá de las buenas acciones que podría tomar el Indecopi, es que eso se lleve a un nivel de estado en el que de forma interinstitucional se pueda dar un mejor tratamiento y sensibilización a la sociedad.

Como lo hemos mencionado, la Autoridad juega un rol importante considerando su poder de ejecución y persuasión, el cual debería orientarse a acciones de sensibilización e información, orientación sobre el ejercicio de derechos, charlas con los gremios, etc; no obstante ello, esta realidad, debe empezar a tratarse en cada hogar a fin de que la conducta no sea naturalizada de generación en generación, tal como menciona el Secretario Técnico, el cambio debe iniciar por cada grupo familiar, así como en los medios de comunicación, con lo cual coincidimos.

## 1.6. Actuaciones realizadas ante el Estado

Nuestra sociedad enfoca esta problemática desde muchos puntos de vista, ya que puede ser muy subjetivo lo que cada persona opine respecto del tema, las personas que son víctimas de hechos como estos, donde se les excluye o se les segrega, no acuden a las autoridades por diversos motivos, por desconocimiento, por desconfianza, por temor o vergüenza, así, vemos que de acuerdo a la estadística entregada por Indecopi, en la Comisión de Protección al Consumidor- Sede Central se han gestionado 44 denuncias de parte, durante el periodo 2013-2017 y, 04 procedimientos de oficio durante el periodo 2015-2017.

Finalmente, a nivel de las oficinas nacionales de Indecopi, entre el periodo 2010-2017, se tramitaron un total de 309 denuncias, siendo fundadas 99 de ellas.

### GRÁFICO N° 5:

#### Denuncias de parte ante la Comisión de Protección al Consumidor- Sede Central

NRO.	NÚMERO DE EXPEDIENTE	FECHA DE PRESENTACIÓN	HECHO INFRACTOR	NÚMERO DE RESOLUCIÓN FINAL	FECHA DE RESOLUCIÓN FINAL	CONCLUSIÓN
1	000198-2015/CC1	17/02/2015	DISCRIMINACIÓN	00001423-2015/CC1	23/09/2015	FUNDADA
2	000726-2014/CC1	11/08/2014	DISCRIMINACIÓN	00002092-2015/CC1	30/12/2015	FUNDADA
3	000137-2013/CPC	13/05/2012	DISCRIMINACIÓN	00000707-2016/CC1	06/04/2016	FUNDADA
4	001007-2014/CC1	17/10/2014	DISCRIMINACIÓN	00000972-2016/CC1	10/05/2016	FUNDADA
5	001269-2015/CC1	05/11/2015	TRATO DIFERENCIADO INJUSTIFICADO	00001541-2016/CC1	22/07/2016	FUNDADA
6	000547-2015/CC1	25/05/2015	TRATO DIFERENCIADO INJUSTIFICADO	00001956-2016/CC1	21/09/2016	INFUNDADA
7	000755-2014/CC1	26/08/2014	DISCRIMINACIÓN	00001996-2016/CC1	28/09/2016	FUNDADA
8	000244-2015/CC1	06/03/2015	TRATO DIFERENCIADO INJUSTIFICADO	00002094-2016/CC1	07/10/2016	INFUNDADA
9	000854-2014/CC1	19/09/2014	DISCRIMINACIÓN	00002289-2016/CC1	02/11/2016	INFUNDADA
10	000655-2015/CC1	17/06/2015	TRATO DIFERENCIADO INJUSTIFICADO	00000067-2017/CC1	13/01/2017	INFUNDADA
11	001088-2015/CC1	23/09/2015	DISCRIMINACIÓN	00000085-2017/CC1	18/01/2017	INFUNDADA
12	000701-2014/CC1	06/08/2014	DISCRIMINACIÓN	00000184-2017/CC1	01/02/2017	FUNDADA
13	001081-2015/CC1	23/09/2015	DISCRIMINACIÓN	00000205-2017/CC1	13/02/2017	INFUNDADA
14	000746-2015/CC1	09/07/2015	DISCRIMINACIÓN	00000492-2017/CC1	08/03/2017	INFUNDADA
15	001325-2015/CC1	17/11/2015	TRATO DIFERENCIADO INJUSTIFICADO	00000700-2017/CC1	29/03/2017	INFUNDADA
16	000991-2016/CC1	21/09/2016	DISCRIMINACIÓN	00000668-2017/CC1	29/03/2017	CONCILIADO
17	000680-2015/CC1	24/06/2015	DISCRIMINACIÓN	00000875-2017/CC1	19/04/2017	INFUNDADA
18	000294-2016/CC1	15/03/2016	DISCRIMINACIÓN	00001148-2017/CC1	12/05/2017	INFUNDADA
19	001445-2015/CC1	17/12/2015	DISCRIMINACIÓN	00001319-2017/CC1	31/05/2017	INFUNDADA
20	000483-2016/CC1	03/05/2016	DISCRIMINACIÓN	00001316-2017/CC1	31/05/2017	INFUNDADA

21	000899-2016/CC1	25/08/2016	DISCRIMINACIÓN	00001831-2017/CC1	14/07/2017	FUNDADA EN PARTE
22	000631-2016/CC1	13/06/2016	DISCRIMINACIÓN	00001829-2017/CC1	14/07/2017	FUNDADA EN PARTE
23	001190-2015/CC1	19/10/2015	TRATO DIFERENCIADO INJUSTIFICADO	00001982-2017/CC1	26/07/2017	INFUNDADA
24	001174-2015/CC1	15/10/2015	DISCRIMINACIÓN	00002302-2017/CC1	25/08/2017	INFUNDADA
25	001097-2015/CC1	29/09/2015	DISCRIMINACIÓN	00002682-2017/CC1	29/09/2017	FUNDADA
26	000274-2017/CC1	10/03/2017	DISCRIMINACIÓN	00002745-2017/CC1	06/10/2017	INFUNDADA
27	001180-2016/CC1	03/11/2016	DISCRIMINACIÓN	00002981-2017/CC1	27/10/2017	INFUNDADA
28	000604-2016/CC1	31/05/2016	DISCRIMINACIÓN	00003215-2017/CC1	15/11/2017	INFUNDADA
29	000533-2015/CC1	19/05/2015	DISCRIMINACIÓN	00003259-2017/CC1	17/11/2017	INFUNDADA
30	000385-2017/CC1	07/04/2017	DISCRIMINACIÓN	00003240-2017/CC1	17/11/2017	INFUNDADA
31	000989-2016/CC1	21/09/2016	DISCRIMINACIÓN	00003318-2017/CC1	24/11/2017	INFUNDADA
32	000297-2016/CC1	15/03/2016	DISCRIMINACIÓN	00003311-2017/CC1	24/11/2017	IMPROCEDENTE
33	000907-2015/CC1	14/08/2015	DISCRIMINACIÓN	00003659-2017/CC1	22/12/2017	FUNDADA
34	001143-2016/CC1	25/10/2016	DISCRIMINACIÓN	00003660-2017/CC1	22/12/2017	FUNDADA EN PARTE
35	000562-2017/CC1	29/05/2017	DISCRIMINACIÓN	00000009-2018/CC1	04/01/2018	INFUNDADA
36	001415-2017/CC1	29/12/2017	DISCRIMINACIÓN	EN TRÁMITE	-	-
37	001410-2017/CC1	29/12/2017	DISCRIMINACIÓN	EN TRÁMITE	-	-
38	001284-2017/CC1	24/11/2017	DISCRIMINACIÓN	EN TRÁMITE	-	-
39	001271-2017/CC1	23/11/2017	DISCRIMINACIÓN	EN TRÁMITE	-	-
40	001139-2017/CC1	17/10/2017	DISCRIMINACIÓN	EN TRÁMITE	-	-
41	001095-2017/CC1	06/10/2017	DISCRIMINACIÓN	EN TRÁMITE	-	-
42	001090-2017/CC1	05/10/2017	DISCRIMINACIÓN	EN TRÁMITE	-	-
43	000935-2017/CC1	25/08/2017	DISCRIMINACIÓN	EN TRÁMITE	-	-
44	000780-2017/CC1	20/07/2017	DISCRIMINACIÓN	EN TRÁMITE	-	-

(Indecopi 2018a: digital)

Respecto a las acciones de oficio, canalizadas a través de la Comisión de Protección N° 3, durante el periodo 2015-2017, se observan cuatro procedimientos sobre la materia, dos de ella revocadas en segunda instancia.



**GRÁFICO N° 6: Procedimientos de oficio - Comisión de Protección al Consumidor- Sede Central (2015-2017)**

N° DE EXPEDIENTE	ADMINISTRADO	N° RESOLUCION FINAL	CONCLUSIÓN	SPC
73-2015/CC3	INSTITUCION EDUCATIVA PRIVADA MATEMATICA SANTISIMA MARIA S.A.C.	040-2016/CC3	SANCION SIN MEDIDA CORRECTIVA	N.A.
86-2016/CC3	SHENGZHI SHI	157-2016/CC3	SANCION SIN MEDIDA CORRECTIVA	Res. 1433-2017/SPC-INDECOPI LA SPC REVOCA LA RES. DE LA COMISION Y ABSUELVE DE RESPONSABILIDAD
89-2016/CC3	INSTITUCIÓN EDUCATIVA SANTA ROSITA E.I.R.L.	164-2016/CC3	SANCION SIN MEDIDA CORRECTIVA	Res. 1574-2017/SPC-INDECOPI LA SPC REVOCA LA RES. DE LA COMISION Y ABSUELVE DE RESPONSABILIDAD
75-2017/CC3	CONSORCIO ALTA MODA S.R.L.	173-2017/CC3	SANCION SIN MEDIDA CORRECTIVA	N.A.

(Indecopi 2018b: digital)

De otro lado, El Ministerio de Cultura informó mediante Memorándum N° 000020-20158/ DEDR/DGCI/VMI/MC de fecha 02 de marzo de 2018, que en el periodo 2013-2017, recibió 407 reportes por presuntos actos de discriminación.

**GRÁFICO N° 7:  
Reportes por presuntos actos de Discriminación (2013-2017)**

Año	Número Reportes
<b>2013</b>	85
<b>2014</b>	76
<b>2015</b>	84
<b>2016</b>	80
<b>2017</b>	82
<b>Total</b>	<b>407</b>

Fuente: Alerta contra el Racismo

(Ministerio de Cultura 2018a: digital).

Asimismo, señaló que, en relación a los motivos de discriminación reportados, la mayoría de casos tuvo que ver con el color de la piel 55%, el 36 % por el lugar de origen o procedencia, y el 9% por la vestimenta o indumentaria (Ministerio de Cultura 2018).

### **GRÁFICO N° 8:**

#### **Motivos de discriminación reportados (2013-2017)**

Factores	%
Color de la piel	55.0%
Lugar de origen o procedencia	36.0%
Indumentaria / Vestimenta	9.0%
	100.0%

Fuente: Alerta contra el Racismo

(Ministerio de Cultura 2018b: digital).

Ahora bien, puede que la estadística no siempre refleje el verdadero meollo del problema, ni la realidad exacta; sin embargo, esto no implica no tener claro que la discriminación es un problema social actual, respecto del cual debemos tomar acción inmediata.

Como también lo hemos mencionado, la Autoridad Educativa es un eslabón importante, porque debe trazar medidas claras a los agentes educativos y encargarse no solo de dictar estas medidas, sino de supervisar su cumplimiento y materialización en cada colegio, porque si además de ello contamos con grupos familiares que sienten las bases en cada niño, adolescente o joven con el objetivo de crear un alto estándar de valores, los contenidos educativos (diseño curricular) y docentes a cargo, solo serán los complementos de una nueva sociedad educadora, con mayor respeto y cultura de nuestra diversidad.

En el año 2007, se emitió la Resolución Suprema N° 001-2007-ED, que aprobó el "Proyecto Educativo Nacional al 2021: La Educación que queremos para el Perú", elaborado por el Consejo Nacional de Educación, el cual contiene planteamientos para la mejora y reforma educativa, como política de Estado, teniendo como objetivos que, "todos tengan oportunidades y resultados educativos de buena calidad sin exclusiones de ningún tipo; que los estudiantes, logren aprendizajes pertinentes y de buena calidad que les permita desempeñarse en la perspectiva del desarrollo humano; y que los maestros debidamente preparados ejerzan con profesionalismo y vocación" (Proyecto Educativo Nacional al 2021: La Educación que queremos para el Perú 2007).

Asimismo, como parte de sus objetivos estratégicos, se contempla "la creación de un marco curricular nacional, orientado a objetivos nacionales compartidos, unificadores y

cuyos ejes incluyen la interculturalidad y la formación de ciudadanos” (Proyecto Educativo Nacional al 2021: La Educación que queremos para el Perú 2007). Así, mediante Resolución Ministerial N° 0440-2008-ED, se aprobó el nuevo Diseño Curricular Nacional de Educación Básica Regular”, con la finalidad de mejorar la calidad educativa y fomentar personas más inclusivas con respeto a la diversidad cultural de nuestro país. Este diseño, aborda tanto en el nivel inicial, primario y secundario, cursos que recogen temas relacionados al respecto de los derechos, la inclusión y el reconocimiento de la diversidad cultural. Esta labor, cobra importancia debido a la estadísticas que el Ministerio de Educación presenta al 31 de enero de 2018, donde se observa en su plataforma virtual Siseve casos por violencia escolar con agresiones por distintas causas, que finalmente se vinculan a la falta de respeto a la dignidad del ser humano, la cual, se debe consolidar en cada estudiante, así, del 15 de setiembre de 2009 al 31 de enero de 2018, se evidencian 16 884 casos reportados, de los cuales 1 180 corresponden al nivel inicial, 6 143 al nivel primaria, y 9 528 al nivel secundaria.

### GRÁFICO N° 9

#### Casos reportados en plataforma virtual SISEVE del MINEDU (2009-2018)

Número de Casos Reportados en el SiseVe a Nivel Nacional ([www.siseve.pe](http://www.siseve.pe))  
Del 15/09/2013 al 31/01/2018

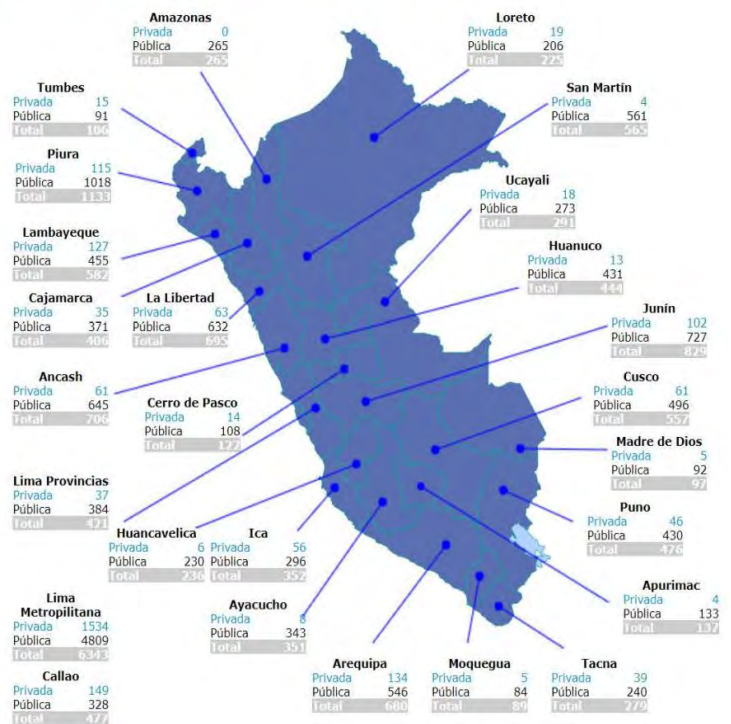
#### Total de Casos Reportados 16,864



#### Tipos de Violencia

Verbal	8,012	Física	9,272
Psicológica	6,541	Con armas	131
Por internet/Celular	649	Sexual	2,236
Hurto	296		

Un caso puede registrar varios tipos de violencia.



(Ministerio de Educación 2017: digital).

Consideramos que este es un importante paso que permite iniciar un proceso educativo orientado a formar personas con un espíritu solidario y humano más alto, pero para que

esto sea exitoso y se logren las metas trazadas, todos debemos ser parte y contribuir desde la posición donde nos encontramos.

Entonces, todos somos responsables de confrontar este problema social, reflexionando sobre la dirección de nuestras conductas encargándonos de cultivar una educación positiva en la nueva generación, las autoridades por su parte, tienen el deber moral y social de preocuparse por emplear sus mayores esfuerzos no solo para ejercer su *ius imperium*, sino para educar al consumidor a fin de que conozca y ejerza sus derechos de manera responsable, y por otro lado instruir a los proveedores sosteniendo charlas que fortalezcan su labor en el mercado, así como aleccionándolos con sanciones justas y ejemplares. Finalmente, nuestros medios de comunicación, también deben empezar a tomar responsabilidad por sus publicaciones y contenidos, sin que esto se entienda como una censura a la libertad de expresión, por el contrario, deben concientizarse del alto alcance con el que cuentan y la trascendencia de lo que proyectan.

#### **1.7. La libertad de empresa y sus limitaciones en las relaciones de consumo**

Nuestro actual régimen constitucional, nos habla de las distintas libertades económicas, tales como, libre iniciativa privada, libertad contractual, libre competencia, libre producción de bienes y servicios y el comercio exterior, las cuales garantizan un estado democrático, pluralista y una economía de libre mercado; sin embargo, la libertad de empresa no es un derecho irrestricto, sino que debe ir de la mano y en equidad con los demás derechos constitucionales.

En tal sentido, si bien el Estado por una parte protege y garantiza el libre ejercicio del derecho de libertad de empresa, en todos sus ámbitos, válgase decir la decisión de incursionar en un determinado mercado, o de cesar actividades comerciales cuando se considere pertinente, ello no puede ser entendido como una autonomía que permita lacerar otro derecho fundamental, ya que cada uno de ellos se encuentra en una esfera de protección que no debe colisionar, sino más bien caminar en armonía.

Dicho en palabras del Tribunal Constitucional, en su fundamento 12, tenemos que:

(...) En reiterada y uniforme jurisprudencia el Tribunal Constitucional ha desarrollado el contenido esencial de las denominadas libertades económicas que integran el régimen económico de la Constitución de 1993 -libertad contractual, libertad de empresa, libre iniciativa privada, libre competencia, entre otras-, cuya real dimensión, en tanto límites al poder estatal, no puede ser entendida sino bajo los principios rectores de un determinado

tipo de Estado y el modelo económico al cual se adhiere. En el caso peruano, esto implica que las controversias que surjan en torno a estas libertades, deban encontrar soluciones sobre la base de una interpretación constitucional sustentada en los alcances del Estado social y democrático de derecho (artículo 43º de la Constitución) y la economía social de mercado (artículo 58 de la Constitución) (Tribunal Constitucional 2010).

En ese sentido, no es posible que la libertad empresarial vaya contra el Estado Social con el que contamos, el mismo que garantiza otros derechos fundamentales, tales como el derecho a la información, la igualdad, el honor, etc. Reafirmando esto, observamos el artículo 59 de la Constitución Política del Perú, cuyo tenor literal es el siguiente: “El Estado estimula la creación de riqueza y garantiza la libertad de trabajo y la libertad de empresa, comercio e industria. El ejercicio de estas libertades no debe ser lesivo a la moral, ni a la salud, ni a la seguridad pública” (Constitución Política del Perú 1993: art. 59). (el subrayado es nuestro).

A mayor abundamiento, el máximo intérprete de la Constitución, desarrolla en su STC N° 3330-2004-AA/TC, fundamento 32, que:

(...) Cuando la Constitución señala que el ejercicio de la libertad de empresa “no debe ser lesivo a la moral, ni a la salud, ni a la seguridad públicas”, no está haciendo otra cosa que precisar los límites dentro de los cuales este derecho es ejercido de acuerdo a ley. Claro está que estos límites son enunciativos y no taxativos, pues la protección correcta debe surgir de un principio constitucional como es la dignidad de la persona humana, el mismo que se encuentra recogido en los artículos 1 y 3 de la Constitución, y que se convierte en “un principio constitucional portador de valores sociales y de los derechos de defensa de los hombres”

La realización práctica de la dignidad del ser humano conlleva la admisión de un status activus processualis, al contener un efecto vinculante en tanto categoría jurídico-positiva y valorativa.

Así, el derecho a la libertad de empresa traspasa sus límites cuando es ejercido en contra de la moral y las buenas costumbres, o pone en riesgo la salud y la seguridad de las personas. Consecuentemente, el ejercicio del derecho a la libertad de empresa, para estar arreglado a derecho, ha de hacerse con sujeción a la ley y, por ello, dentro de las limitaciones básicas que se derivan de la seguridad, la higiene, la salud, la moralidad o la preservación del medio ambiente (el subrayado es nuestro) (Tribunal Constitucional 2005b).

Entonces es claro que como estado social y democrático, por una parte hacemos uso de nuestra libertad de asociación y ejercicio de actividades empresariales; no obstante, el ejercicio del derecho se encuentra limitado por aquellas prácticas que transgredan otros derechos; por dicho motivo, consideramos entonces que no es tanto una colisión de derechos, ni una situación en la que se tenga que analizar qué derecho pesa más, ya que dichos derechos pueden encontrarse y caminar perfectamente de la mano, siempre que, cada uno se desenvuelva en el marco de sus limitaciones.

Un mercado eficiente, no solo implica poner a disposición de los consumidores marcas reconocidas, productos de calidad debidamente empaquetados, higiénicos, y con variedad de ofertas, lo cual es bueno, pero visto solo desde la óptica de la rentabilidad. Un mercado eficiente es asociar todo lo anterior, con un buen gobierno corporativo, a través del cual, los agentes de mercado, no solo obren como meros actores, sino con una verdadera eficiencia que empieza por respetar las reglas de la libre y leal competencia, preocupándose por la rentabilidad social, que involucra al cliente o consumidor, quien será el que finalmente decida o no la permanencia de un agente económico.

Novak, en la Guía de Principios sobre Responsabilidad Social de las Empresas, elaborada por el Comité Jurídico Interamericano de la OEA, menciona que los gobiernos de distintos países, se vienen preocupando por desarrollar la responsabilidad social empresarial, que conlleve a mejorar la calidad del servicio que brinda el sector empresarial. La Organización de Estados Americanos-OEA, a la cual nuestro país se encuentra adherido, si bien no ha emitido una directriz vinculante, ha venido abordando el tema recomendando a los integrantes americanos, que participen en las negociaciones a nivel de la organización internacional para la estandarización (ISO) quienes vienen desarrollando un estándar de responsabilidad social empresarial, como por ejemplo el ISO 26000, que tiene como propósito:

Fomentar que las organizaciones vayan más allá del cumplimiento legal, reconociendo que el cumplimiento de la ley es una obligación fundamental para cualquier organización y una parte esencial de su responsabilidad social. Pretende promover un entendimiento común en el campo de la responsabilidad social y complementar otros instrumentos e iniciativas relacionadas con la responsabilidad social, sin reemplazarlos (International Organization for Standardization 2017).

Cada país que ha considerado este tema como uno de relevancia para el crecimiento sostenible de su economía, ha tomado como referencia los documentos universales

elaborados por distintas organizaciones, tales como, El pacto Global de las Naciones Unidas de 2000, La Declaración Tripartita de Principios sobre Empresas Multinacionales y La Política Social de OIT de 2006, las directrices de la OCDE, etc. (2014:364-365).

El origen para adoptar una política de Responsabilidad Social Empresarial , ha devenido en muchos casos por crisis, por coyuntura, por la exigencia de consumidores no nacionales sino extranjeros, y la decisión de ingresar a un mercado internacional en cumplimiento de procesos de calidad y estándares de producción determinados, o por simple moda al ser un tema en boga, tales situaciones, no solo deben orientarnos a mejorar como parte del objetivo de evolucionar, sino que a su vez, se deben armonizar con el interés de brindar una excelente política de atención al cliente.

Puede que sea un proceso lento y tardío para algunos, de acuerdo al estado en el que se encuentren; sin embargo, lo importante será iniciar con prácticas positivas y compromisos sostenidos en el tiempo.

Por ejemplo, en la página web de la cadena de Supermercados Walmart México y Centroamérica éstos detallan su programa de responsabilidad social empresarial denominado “Tierra Fértil”, apoyan a los pequeños y medianos agricultores de frutas y verduras, con la finalidad de que éstos abastezcan sus establecimientos, fortaleciendo así la rama de producción nacional (Walmart 2017).

Asimismo, en la página web del Indecopi, se aprecia como dicha entidad escaló al tercer lugar del Ranking Nacional de Ecoeficiencia, en la iniciativa implementada por el Ministerio del Ambiente, para lograr que las instituciones del Estado sean amigables con el medioambiente, y como parte de las medidas que viene adoptando, ha lanzado su campaña “Indecopi Digital”, cuya finalidad es acercar el Estado a la ciudadanía, generando un ahorro a ambas partes, impactos positivos en el medio ambiente y transparentar los procedimientos administrativos utilizando las tecnologías de la información (Indecopi 2018).

En un fragmento de la entrevista que le realizaron al actual Presidente del Consejo Directivo del Indecopi Ivo Gagliuffi, a través del canal TV Perú, éste menciona que el Indecopi Digital, contiene tres etapas:

La primera ya se concretó en el 2017, lo cual permitió implementar la plataforma denominada “PIDE”, a través de la cual se da cumplimiento al Decreto Legislativo 1246,

sobre simplificación administrativa de las entidades públicas, la misma que dispone que ya no se debe requerir a los ciudadanos documentos o información con la que el Estado, entendido como una sola unidad, cuenta, ya que a dicha plataforma se conecta la información de RENIEC, SUNARP, PNP, etc.

Asimismo, se implementó en esta etapa el producto denominado *Gaceta Electrónica*, que permite publicar en una plataforma electrónica del Indecopi y ya no en el diario oficial El Peruano, las marcas y patentes solicitadas.

En la segunda etapa que abarca el periodo 2018, ha implementado la plataforma virtual PISAC (Plataforma Interactiva del Servicio de Atención al Ciudadano) que permite la celebración de audiencias virtuales entre consumidor y proveedor propiciando la resolución de conflictos de intereses de manera célere, generando un ahorro al Estado y ciudadano, y un beneficio al medio ambiente por la disminución del uso de papel. Asimismo, se proyecta a generar una nueva página web con un lenguaje menos técnico y más sencillo, para que resulte más amigable y se facilite el acceso a los servicios que ofrece.

Finalmente, la tercera etapa irá del año 2020-2021, la cual busca lograr que todos los procedimientos del Indecopi, contemplados en el Texto único de Procedimientos Administrativos, sean virtuales (Gagliuffi 2017).

Estas implementaciones y políticas de ecoeficiencia responsable, impactan positivamente en el mercado y medioambiente, y contribuye a generar un Estado socialmente más responsable, porque reduce la huella de carbono que se genera como efecto directo o indirecto de las actividades de una organización o individuo.

Aunque la Responsabilidad Social Empresarial no sea algo normado, es el propio consumidor quien exige el desarrollo de un buen gobierno corporativo, y aunque no exista regulación que sancione al proveedor por no tener una guía, si bien por una parte en el ámbito de consumo se sanciona la falta de idoneidad en el servicio con una multa pecuniaria, es finalmente el consumidor quien de alguna manera sanciona al proveedor, al prescindir de su servicio, relegándolo poco a poco del mercado.



## **Capítulo II: Tratamiento legal del tema:**

### **2.1. Introducción**

El Artículo 65 de la Constitución Política del Perú, precisa sobre la protección al consumidor que: “El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado. Asimismo, vela en particular, por la salud y la seguridad de la población” (Constitución Política del Perú 1993).

Así, con la finalidad de desaparecer la asimetría informativa, que siempre ha sido una brecha latente entre el proveedor, quien se encuentra en una mejor posición respecto del producto o servicio que ofrece, y consumidor, en el año 2010 se dispuso la creación de una norma específica, en este caso, el Código de Protección y Defensa del Consumidor, el cual abarca distintos regímenes, entre ellos, la prohibición de discriminación en su artículo 38, la cual está inspirada en nuestra Constitución Política del Perú. Al respecto, precisamos que si el código de consumo toma la tipificación textual de la Constitución, debería también considerar como base de sus criterios y lineamientos actuales, la posición que asume el Tribunal Constitucional como el máximo intérprete de normas, debido a que su inspiración y regulación surge de esta base normativa, entonces, seguimos sosteniendo que la discriminación, no debe abarcar tipificaciones legales, más allá del concepto propio que ya recoge el artículo 2 de la Constitución Política del Perú, en materia de discriminación, sobre derechos fundamentales.

Asimismo, la discriminación es un problema social que ocupa a los diferentes estados, a través de sus distintas entidades con el propósito de establecer guías y construir normativas que amparen a los individuos que vean vulnerados sus derechos fundamentales; en ese sentido, si bien los instrumentos jurídicos que nombramos no constituyen una lista cerrada, son los de mayor relevancia, en relación a la prohibición de discriminación:

### **2.2. Declaración Universal de Derechos Humanos**

#### **Artículo 1**

Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos y, dotados como están de razón y conciencia, deben comportarse fraternalmente los unos con los otros.

## **Artículo 2**

Toda persona tiene todos los derechos y libertades proclamados en esta Declaración, sin distinción alguna de raza, color, sexo, idioma, religión, opinión política o de cualquier otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición, no se hará distinción alguna fundada en la condición política, jurídica o internacional del país o territorio de cuya jurisdicción dependa una persona, tanto si se trata de un país independiente, como de un territorio bajo administración fiduciaria, no autónomo o sometido a cualquier otra limitación de soberanía.

## **Artículo 7**

Todos son iguales ante la ley y tienen, sin distinción, derecho a igual protección de la ley. Todos tienen derecho a igual protección contra toda discriminación que infrinja esta Declaración y contra toda provocación a tal discriminación.

La Declaración Universal de los Derechos humanos, es un ideal común, universal y efectivo a todos los estados miembros de la Organización de las Naciones Unidas, entre los cuales se encuentra Perú, si bien no es vinculante, en un referente a nivel de la comunidad internacional, sirve de inspiración a marcos normativos especiales y fomenta que tales laceraciones no queden impunes. En ese sentido, la cuarta disposición final y transitoria de nuestra carta magna, indica que las normas relativas a los derechos y a las libertades que la Constitución reconoce, se interpretan de conformidad con la Declaración Universal de Derechos Humanos y con los tratados y acuerdos internacionales sobre las mismas materias ratificados por el Perú (Declaración Universal de Derechos Humanos 1948).

### **2.3. Convenios y Tratados que regulan la igualdad de trato:**

Nuestra Constitución señala en su artículo 55 y 56 que: “Los tratados celebrados por el Estado y en vigor forman parte del derecho nacional, y deben ser aprobados por el Congreso antes de su ratificación por el Presidente de la República, siempre que versen: 1. Sobre derechos humanos (...)” (Constitución Política del Perú 1993).

Los convenios y tratados, son importantes porque permiten a un país adoptar una postura de observancia legal, así como procurar una cooperación internacional y estado armónico y pacífico, ayuda a contar con políticas de Estado más definidas, así como asumir nuevas responsabilidades en función a los problemas que pueden circunscribirse en cada país, según su propia realidad, así vemos, por ejemplo:

### **2.3.1. La Convención para la Eliminación de todas las formas de Discriminación contra la Mujer**

Es un Tratado del Sistema Universal de Derechos Humanos suscrito y ratificado por el Perú, con vigencia a nivel nacional. De acuerdo al mismo documento, El 01 de junio de 1982 el Congreso de la República del Perú aprobó mediante Resolución Legislativa la “Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer” la misma que fue aprobada por la Asamblea General de las Naciones Unidas a través de la Resolución 34/180 de fecha 18 de diciembre de 1979 y suscrita por el Perú el día 23 de julio de 1981.

Esta convención es importante porque ha viabilizado la inequidad de género que existía en el país, y que aún se viene enfrentando, ha ayudado al reconocimiento progresivo del derecho de las mujeres, quienes muchas veces han sido discriminadas por su alusión de sexo débil o no apto para determinadas labores, para así lograr políticas públicas en pro de mejores oportunidades para las mujeres.

### **2.3.2. Convención Interamericana contra toda forma de discriminación e Intolerancia**

Este documento ratificado por el Perú, nos parece de suma importancia, en la medida que desarrolla y reafirma los principios de igualdad, e incorpora las garantías de la Declaración Universal de Derechos Humanos, el cual es un documento que en nuestra legislación se reconoce como instrumento de interpretación. Así, la convención menciona lo siguiente:

La diversidad humana es un valioso elemento para el adelanto y el bienestar de la humanidad en general, y reitera firmemente su más decidido compromiso en favor de la erradicación de todas formas de discriminación e intolerancia, con la convicción de que tales actitudes discriminatorias, representan una negación de valores universales como los derechos inalienables e inviolables de la persona humana y de los propósitos, principios y garantías previstos (...) entre otros, en la Declaración Universal de Derechos Humanos (Convención Interamericana contra toda forma de discriminación e Intolerancia 2013)

### **2.3.3. Convención Interamericana para la eliminación de todas las formas de discriminación contra las personas con discapacidad**

Como parte de la preocupación de la realidad que viven algunas personas con discapacidad, que son objetos de discriminación por su condición, los estados parte de La Organización de Estados Americanos, entre ellos nuestro país, se comprometen a promover la eliminación de los obstáculos que se coloquen a las personas discapacitadas y promover una sensibilización de esta realidad a través de campañas de educación orientadas a eliminar estos prejuicios, propiciando el respeto y la convivencia armónica. Aquí, se hace presente el hecho que este tipo de situaciones se originan en el prejuicio que cada persona desarrolla, lo cual mencionamos en el siguiente capítulo, así como el papel importante del sistema educativo a nivel de Estado, así como del núcleo de la sociedad: la familia.

### **2.4. Código de Protección y Defensa del Consumidor:**

El CPDC, además de regular la prohibición de discriminación en su artículo 38, menciona en su artículo 134 que, “una las funciones del Consejo Nacional de Protección del Consumidor ejecutadas en coordinación con la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor es proponer y armonizar la Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor” (Código de Protección y Defensa del Consumidor 2010: art. 134), la cual parte de establecer los ejes que responden a sus objetivos específicos y tuitivos sobre el derecho de los consumidores, adicionalmente expresa que respeta convenios, acuerdos y tratados internacionales ratificados por el Perú, vinculados con la protección de los consumidores.

Tal como mencionáramos, la norma internacional como fuente de derecho, la norma nacional y la norma especial, son absolutamente relevantes, y deben ir en sintonía con la finalidad de lograr el único propósito que se busca en el marco de estos instrumentos, que es por una parte lograr una cultura educativa y de consumo responsable, y por otra parte la ineludible labor de lograr el respeto del derecho de los demás seres humanos.

### **2.5. Jurisprudencia: Algunos pronunciamientos emitidos por la Comisión de Protección al Consumidor del Indecopi:**

La jurisprudencia, juntamente con la costumbre, la doctrina y la ley, son fuentes del derecho, así, la autoridad administrativa a través de pronunciamientos debidamente

motivados, goza de una facultad discrecional y creadora, ya que a través de tales pronunciamientos logra sistematizar y resolver un conflicto de intereses, con la finalidad de impartir una justicia equitativa, o al menos lo más equitativa posible.

El artículo IV del Título Preliminar de la Ley N° 27444, del Procedimiento Administrativo General señala que, “(...) forma parte del debido procedimiento administrativo, el derecho del administrado a obtener una decisión motivada y fundada en derecho”. Dicha motivación, debe efectuarse en proporción al contenido y conforme al ordenamiento jurídico, ello según lo establecido en el numeral 4) del artículo 3° de la citada ley. En ese sentido, los pronunciamientos de la autoridad administrativa deben estar suficientemente motivados (Ley N° 27444, del Procedimiento Administrativo General 2001).

En ese sentido, el Tribunal Constitucional en su expediente N.° 0090-2004-AA/TC, fundamento 31, ha señalado lo siguiente:

(...) Asimismo, la motivación debe otorgar seguridad jurídica al administrado y permitir al revisor apreciar la certeza jurídica de la autoridad que decide el procedimiento; para ello no se debe utilizar las citas legales abiertas, que sólo hacen referencia a normas en conjunto como reglamentos o leyes, pero sin concretar qué disposición ampara la argumentación o análisis de la autoridad, como lo establece el apartado 6.3 del artículo 6° de la norma invocada, que dispone que no son admisibles como motivación, la exposición de fórmulas generales o vacías de fundamentación para el caso concreto o aquellas fórmulas que por su oscuridad, vaguedad, contradicción o insuficiencia no resulten específicamente esclarecedoras para la motivación del acto (Tribunal Constitucional 2004b).

Entonces, la jurisprudencia es importante porque nos permite conocer la aplicación del derecho a casos concretos y análogos, de este modo, los administrados tienen mayor convicción respecto de la conductas que requieren de medidas correctivas, así como del modo en que se podrían resolver, generando así la seguridad jurídica de la que habla el Tribunal Constitucional, del mismo modo, esa misma convicción se trasladará a los agentes de mercado, quienes actuarán con mayor asertividad en sus relaciones de consumo, contando con un panorama más amplio sobre el criterio de la autoridad, así como de los eximentes de responsabilidad, generando una cultura educativa.

Dicho esto, debemos mencionar que en atención al tema investigado, y conforme hemos señalado en nuestro Capítulo I, el trato desigual en el consumo o discriminación, ha ido evolucionado como concepto para el Indecopi, así, la Autoridad de Consumo fue

variando su posición y línea jurisprudencial con el transcurrir del tiempo, antes del año 2008, en vigencia del Decreto Ley N° 25868, Ley de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – INDECOPI, que regulaba la existencia de un Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual, el cual estaba conformado por dos salas, entre ellas la Sala de Defensa de la Competencia, que conocía de las apelaciones interpuestas contra las resoluciones de las Comisiones del Indecopi, contaba con una postura en relación al trato diferenciado y la discriminación, la cual consideraba solo dos conductas: el trato diferenciado *licito*, es decir aquel que se originaba por una diferenciación objetiva y razonable, la cual no es pasible de sanción, y la otra, que se encausa a los actos de discriminación sancionados por la Autoridad, posturas ratificadas a través de la Resolución N° 001-2006-LIN-CPC/INDECOPI, del 30 de noviembre de 2006, que aprueba los Lineamientos de la Comisión de Protección al Consumidor sobre Protección al Consumidor, los cuales se han aplicado en los diferentes casos de consumo.

En esa línea de criterios, vemos también como antecedente que en la Resolución N° 0665-2006/TDC-Indecopi, la Autoridad de Consumo, en su Punto III del “Análisis de la cuestión en Discusión”, esboza “(...) En otras palabras, el trato diferenciado o la segmentación del mercado es una conducta lícita siempre que exista una razón objetiva que justifique dicha diferenciación. Por el contrario, constituirá un trato discriminatorio y, por tanto, ilícito el trato diferenciado que se sustente en razones meramente subjetivas e injustificadas” (Indecopi 2006).

En un caso seguido contra Supermercados Peruanos S.A., un consumidor denunció actos de discriminación contra su persona y su pareja, en tanto se encontraban en el establecimiento del proveedor denunciado, exponiendo su relación sentimental, con supuestas muestras de afecto exacerbadas, lo cual generó cierta incomodidad en los comensales del lugar.

El señor Olivera, señaló que habría concurrido al local de la denunciada juntamente con su pareja del mismo sexo entre las 19:00 y 22:00 horas, siendo que, como parte de la relación que ostentaban, habrían manifestado muestras de afecto, que habrían generado que personal del lugar, se les acercara a fin de solicitarles se abstengan de mostrar tales conductas, por generar intranquilidad en los demás asistentes del lugar. Al respecto, el señor Olivera, habría consultado el motivo del impedimento, indicándosele que tal conducta no estaba permitida, y ante sus reclamos y exigencias,

personal del lugar le habría indicado que en caso desee permanecer, debía consumir algún producto del establecimiento midiendo su conducta, a lo cual habría accedido, según manifestó, con la finalidad de determinar la acción posterior a iniciar contra el establecimiento comercial.

En sus descargos, el establecimiento comercial, indicó que las muestras de afecto habrían sido explícitas, generando el malestar en uno de los comensales, quien debido a que se encontraba con menores de edad, habría solicitado que se les exija el cese de este tipo de actos, y ese sentido, considerando el principio superior del niño y la ponderación de éste, habría solicitado la adecuación de la conducta.

Mediante Resolución N° 1039-2005/CPC, la Comisión declaró infundada la denuncia, considerando que no existían medios probatorios suficientes que acreditaran el acto discriminatorio, asimismo, tampoco quedó demostrada la falta de idoneidad en el servicio, considerando que la solicitud de cese del establecimiento obedecía a causas razonables en aplicación del interés superior del niño (2005).

Dicha Resolución, fue emitida con dos votos en discordia, votos a través de los cuales, se argumentó que la prestación de un servicio por parte de un establecimiento comercial, no solo implicaba vender productos u ofertar servicios, sino la posibilidad de utilizar los ambientes o instalaciones del lugar sin mayor restricción o limitación que las establecidas en forma objetiva y general para todos los clientes.

El señor Olivera apeló dicha decisión, indicando que la aplicación del interés superior del niño no fue correcta en tanto no se acreditó la presencia de menores de edad el día de los hechos, así como tampoco la solicitud de cese del cliente que mencionó el denunciado, y que se ponderó erróneamente el interés superior del niño versus su derecho fundamental.

La Sala finalmente, resolvió en mayoría que no correspondía amparar la denuncia, toda vez que, no se acreditó de manera fehaciente el hecho denunciado (discriminación), y aunque reconoce que no existe justificación para dar un trato distinto a una persona teniendo en cuenta únicamente su opción sexual, además de señalar que la igualdad de trato exige un nivel de tolerancia con cualquier pareja sea heterosexual u homosexual, siendo discriminatorio exigirles una modificación de conducta, resolvió que de los hechos materia de denuncia se desprenden únicamente alegaciones de parte, por lo que la denunciada no podía ser sancionada solo con tales imputaciones, ya que

ello no brinda certeza del hecho denunciado y la infracción cometida; sin embargo, dos vocales de la Sala emitieron su voto en discordia indicando que corre en el expediente la intervención de un efectivo policial, lo cual demuestra que el denunciante y su pareja no recibieron un trato digno al haberseles sometido a la exposición pública, precisándose que se debieron aplicar también los sucedáneos de los medios probatorios, tales como los indicios o presunciones, siendo que, dicha intervención policial sería un indicio de la presión e intimidación que se ejerció sobre el denunciante y su pareja, ya que la labor de dicha autoridad no es preventiva, sino la de dejar constancia de un hecho determinado, por lo que, debió declararse fundada la denuncia. En dicha Resolución, podemos observar que la orientación de la Comisión y de la Sala es la de únicamente determinar si existió una infracción a la prohibición de discriminación, no se distinguen las conductas del trato diferenciado ilícito versus la discriminación, únicamente se alega que, ante la falta de pruebas, no es posible apoyar una decisión sancionadora; por lo que, decide eximir de responsabilidad al proveedor. No obstante, este criterio cambia desde el 2008 y se perfila hacia el 2010, asumiéndose tres conductas: i) el trato diferenciado lícito, ii) el trato diferenciado ilícito, y iii) la discriminación, así en palabras de Baca, esta interpretación jurisprudencial inició con la Resolución 0421-2008/SC2 –INDECOPI (Baca 2013:39). Al respecto, en ella se precisa expresamente lo siguiente:

(...) Se configurará un acto de discriminación en consumo cuando se advierta que el consumidor pertenece a un grupo determinado, caracterizado por una preferencia sexual, raza, sexo, idioma específico –entre otros– en los términos señalados en el numeral 2 del artículo 2 de la Constitución y que, en mérito a dicha condición es que se le ha negado la prestación de un servicio o la adquisición de un producto.(...) Para comprobar si se produjo un acto de discriminación en consumo, la autoridad administrativa debe verificar, en primer lugar, la pertenencia del consumidor a un grupo en particular cuyas características o condiciones, pese a ser reconocidas constitucionalmente, son observadas por el prestador del producto o servicio, generando que reciba un tratamiento distinto por poseer dichas características o condiciones. Una vez advertida tal situación, se deberá determinar la existencia de una exclusión, una selección u otra práctica similar que impida que el consumidor contrate con el proveedor (Indecopi 2008).

En la Resolución indicada en el párrafo precedente, un consumidor denuncia a una sastrería por negarse a contratar con el injustificadamente, alegando que habría sido cliente por muchos años, mencionando que tal decisión unilateral no obedecía a causas objetivas, ya que únicamente habría canalizado una queja por un mal servicio que recibió.



En sus descargos, la sastrería, aceptó haberse negado a contratar con el denunciante, indicando que la decisión se debió a la conducta y trato inadecuado del denunciante hacia otros sastres y clientes del lugar, y que en todo caso, de no encontrarse conforme con su prestación, lo lógico era que no contrate más sus servicios.

Al respecto, la Comisión declaró infundada la denuncia del consumidor, indicando que la conducta inadecuada de éste, frente al personal del denunciado y sus clientes, constituirían causas objetivas para negarse la prestación del servicio, decisión que fue apelada por el denunciante, manifestando que no se sustentó la causa alegada por el denunciado.

La segunda instancia, confirmó la decisión de la primera instancia, realizando un análisis del entonces vigente Decreto Legislativo 716, artículo 7B, estableciendo así el nuevo criterio, el cual señala que, existirá discriminación cuando se advierta que el consumidor pertenece a un grupo determinado, caracterizado por, idioma, sexo, raza orientación sexual, etc. de acuerdo a lo señalado en el artículo 2, numeral 2 de la Constitución Política del Perú y, que en atención a dicha condición, existió una negativa respecto de la adquisición de un producto o contratación de un servicio.

De ese modo, en su fundamento 21, la Sala señala que la Comisión debió identificar al denunciante como parte de un grupo al que se le vinculen ciertas características (raza, sexo, etc) y que por dicha pertenencia, se le trató diferente, estableciendo que solo después de esta identificación, era posible determinar si se había configurado un acto de discriminación en el consumo; no obstante, por otro lado, en su fundamento 22, señala que es el denunciante el que no alegó su pertenecía a un sector potencialmente discriminado, debido a ello, al no verificarse el primer supuesto, no correspondía que la Comisión efectuase el análisis sobre la justificación de la negativa a contratar del denunciado.

Es claro que la primera pregunta que surge es ¿Cómo podría el consumidor conocer que la diferenciación de la cual ha sido víctima, obedece a su pertenencia a un grupo determinado?, y en ese caso, ¿a qué grupo?

Los actos de discriminación en el consumo, son como sabemos actos de difícil probanza, y en todo caso, consideramos que imponer una carga adicional como la pertenencia a un grupo humano, no es fácil de advertir, ya que como conocemos en los

actos de discriminación se encubren y camuflan propósitos perversos, es por ello que el Tribunal Constitucional desarrolla como hemos venido indicando, una única tarea, esto es, determinar si la diferenciación es objetiva y razonable, sino lo es, se habrá tratado diferente de los demás consumidores a dicha persona, configurándose así el supuesto de discriminación, que implica ser excluido o tratado diferente. Ahora bien, la norma de consumo, solo hace alusión a recibir un “trato diferente” frente a otros consumidores, El CDPC no expresa tampoco claramente mayor detalle, y al trasladar o plasmar taxativamente la norma constitucional a su tratamiento legal, entendemos que es en mérito a que, tiene como espíritu o finalidad, adecuar su sistema a la norma en la cual se inspira.

Está claro que la norma puede evolucionar, adecuarse a la realidad que norma, y por ende la Autoridad podrá ir innovando sus conceptos, desarrollando nuevos criterios; sin embargo, conforme hemos visto, deberá hacerlo sobre la base de criterios razonables. A través de la variación de la postura, el Indecopi, no ha establecido claramente cuál ha sido la necesidad de variar su criterio y realizar tal diferenciación, cual es el incentivo que se halla en este criterio frente a las denuncias por discriminación que no son tan profusas en términos de “fundada”, tampoco se ha sostenido la ratio iuris, simplemente se re direccionó el lineamiento, en nuestra opinión, trasladando mayor dificultad y generando menos incentivos al denunciante.

Así el Indecopi, ha continuado pronunciándose bajo este nuevo criterio hasta la fecha, no encontrándose en sus decisiones, mayor precisión que la nueva conceptualización de lo que se entiende por discriminación. Sobre el particular, no consideramos la necesidad de mayores conceptos del tipo infractor, ya que ello solo hace más ardua la labor del Indecopi, menos célere el procedimiento, no brinda incentivos a los afectados, no genera predictibilidad, y finalmente, no genera medidas correctivas ejemplares, ya que la discriminación es *per se* un acto inaceptable que debe ser corregido drásticamente en nuestra opinión, pero la difícil tarea del consumidor se hace cada vez más evidente, por lo que, conforme al autor Baca que citáramos, coincidimos con éste, en los extremos donde expresa que, no deberían crearse dos tipos infractores diferentes, sino graduar en todo caso las sanciones; además, de enfatizar que la dinámica en la carga de la prueba, genera mayor dificultad al consumidor, puesto que no solo se le pide acreditar que existió una vulneración a uno de sus derechos, sino que ésta ha sido por motivo de pertenecer a un grupo o colectivo determinado (Baca 2013:41).

Todo esto desenfoca el deber de la autoridad en tanto se encarga de encajar si hubo un trato injustificado o discriminación olvidando la principal labor, que es detectar solo si hubo una vulneración a la dignidad del ser humano; para tal caso, la autoridad deberá hacer uso de otras herramientas, como las pruebas dinámicas, de acuerdo a su facultad discrecional que no lo alejen de la debida lógica jurídica y criterios razonables.

Entonces siguiendo la línea o postura actual del Indecopi, veamos algunos casos en los que el Indecopi se ha pronunciado por motivo de trato diferenciado lícito, ilícito y discriminación.

### **2.5.1. Trato desigual o Discriminación**

#### **Resolución 3128-2013/SPC-INDECOPI**

La señora Tueros, denunció al señor Becerra por actos de discriminación contra su hija con discapacidad, al impedirle el ingreso a la expo feria organizada por éste, alegando que la persona a cargo de la venta de tiquetes, le indicó que por orden del señor Becerra, no podría permitirle el ingreso debido a la condición de su hija, ya que esta al presentar un cuadro de parálisis cerebral, podría generar incomodidad en los asistentes.

En sus descargos, el señor Becerra aceptó que sostuvo una conversación con la señora Tuestas, refiriendo que tras observar el arribo de ésta con su hija, se percató de la condición de su hija, quien realizaba movimientos involuntarios agrediéndose y jalando la ropa de sus padres, así como de otras personas que transitaban cerca de ella; por tal motivo, se habría acercado a la denunciante, a fin de consultar la condición de su hija y prevenir cualquier incidente, mostrándole además que el lugar estaba lleno y los pasadizos congestionados, situación que podría generar inconvenientes en su desplazamiento, frente a lo cual, la denunciante habría reaccionado de mala manera, tratando de ingresar a la expo feria empujando la silla de ruedas de su hija e insultándolo. Afirmó además la presencia de un efectivo policial, quien constató los hechos. Finalmente, señaló que la denunciante ingresó al lugar, no cobrándosele la entrada a su hija.

La Comisión de oficio decidió incluir en el procedimiento a la Asociación de Manualidades la cual aparecía como organizadora de la expo feria en los tiquetes y publicidad emitida.

La Asociación se contradijo en sus descargos, al indicar en primer lugar que no tenía responsabilidad en la medida que solo participó en calidad de auspiciadora, luego señaló que se le habría consignado como auspiciadora sin su consentimiento.

La Comisión, decidió excluir del procedimiento al señor Becerra, indicando que la relación de consumo se produjo con la Asociación, por ende, se pronunció sobre la responsabilidad de ésta. Al respecto, la encontró responsable de los hechos imputados, y señaló que negó injustificadamente el ingreso, lo cual configuró como trato discriminatorio.

La Asociación apeló la decisión alegando entre otras cosas, que no se podía considerar que hubo un trato discriminatorio, porque en la expo feria habían otras personas con discapacidad.

La Sala ratificó la decisión de la primera instancia, sancionando a la Asociación por negar el ingreso a la hija de la denunciante debido a su condición de persona con discapacidad, incurriendo así en el tipo infractor de discriminación en el consumo. La Sala considero que no se acreditó el comportamiento inadecuado de la denunciante que alegó la denunciada; sin embargo, si corría en el expediente la constatación policial que señalaba que la denunciante estaba fuera de la feria con su hija, quien sufría una discapacidad, pretendiéndose hacerle firmar un documento a fin de ingresar, además, obra la constancia emitida por el Centro Ann Sullivan del Perú que presentó la denunciante, en la cual se señalaba el diagnóstico de la hija de la denunciante, refiriendo que ésta sufría de una parálisis cerebral, con movimientos involuntarios, pero que en ningún caso éstos eran agresivos hacia otras persona generando un riesgo, pudiendo convivir en la comunidad, sin ningún tipo de problema. Sancionó con 51 UITs a la denunciada. (2013d).

Coincidimos con la Sala, en la medida que la Asociación durante el procedimiento, no demostró en ningún momento una causa objetiva o justificada para negar el ingreso, y al no haber demostrado que no hubo motivo para restringir el acceso, es claro que se materializó un acto de discriminación, coincidimos con el análisis de la Sala, quien desarrolla los conceptos sobre discriminación, así como la falta de argumentos del denunciado.

## 2.5.2. Trato Lícito

### Resolución N° 204-2014/SPC-INDECOPI

El señor Vera denunció al Banco de Crédito del Perú por actos de discriminación, alegando que se acercó a una de las oficinas del banco, con la finalidad de cobrar un cheque; sin embargo, al no tener ningún tipo de vínculo con dicha entidad, válgase decir, no contaba con ningún producto del banco, se le derivó a la fila de “no clientes” esperando alrededor de treinta minutos para ser atendido.

El Banco en sus descargos señaló: i) que su entidad contaba con políticas de atención preferente dirigida a sus clientes, en mérito al volumen, frecuencia y cantidad de las transacciones que ejecutan; (ii) que el denunciante fue debidamente atendido en las ventanillas destinadas para los no clientes, tal como hubiera sucedido con otra persona que no tuviera una relación contractual establecida con su entidad.

Al respecto, la primera instancia declaró infundada la denuncia, al considerar que no se infringió el artículo 38 del código de consumo, en la medida que no se acreditaron prácticas discriminatorias por parte del denunciado, toda vez que, consideró que el trato brindado a sus clientes se origina debido a que éste desea proponer beneficios diversos a los sujetos que han decidido y elegido contratar con él, y de ese modo, ratificar su preferencia.

El señor Vera apeló la referida Resolución, alegando que la política de fidelización aparente del banco, no tiene dicho propósito, sino la de procurar que los consumidores terminen contratando sus servicios, a efecto de obtener un beneficio de atención. Finalmente, agregó que no recibió un trato justo, ni equitativo.

La Sala decidió confirmar la decisión de la primera instancia, desarrollando por una parte lo que la norma define como discriminación y por otra el trato diferenciado, el cual es viable siempre que medien causas objetivas y razonables. Asimismo, a efecto de determinar si existe razonabilidad en dicho tipo de trato, invoca los requisitos establecidos por el Tribunal Constitucional<sup>6</sup>, los cuales refieren que para determinarse la razonabilidad de una segmentación de mercado, deberá tomarse en cuenta los siguientes requisitos:

---

<sup>6</sup> Expedientes N°: 018-2003-AI/TC y 1875-2004-AA/TC.

- (i) Que los consumidores que reciben trato distinto se encuentren en distintas situaciones de hecho, las que admiten o puedan requerir un trato diferente.
- (ii) Que el trato que se otorga responda a una finalidad constitucionalmente legítima.
- (iii) Que haya coherencia entre el medio empleado y el fin perseguido.
- (iv) Que la diferenciación sea la opción menos gravosa para lograr el objetivo.
- (iv) La diferenciación sea proporcional y razonable (Indecopi 2014:7).

Del mismo modo, la Sala aludió a otros pronunciamientos a través de los cuales, desarrolló una línea similar, precisando que “exigir a la entidad bancaria o a cualquier otro proveedor, que establezca las mismas condiciones de prestación de servicios a clientes o no, supondría una limitación a su libertad para diseñar el modelo de su actividad empresarial o la posibilidad de instaurar políticas comerciales” (Indecopi 2014:7), que le permita atraer más clientes, así como mantener la preferencia.

En tal sentido, la Sala consideró como no procedente la acción, en la medida que, la política de atención, tiene como propósito brindar un beneficio a aquellas personas que han decidido contratar con éste, y el orden de atención en ventanillas implementado por una agencia bancaria, no involucra un trato diferenciado ilícito, ya que pueden existir políticas de atención preferente dirigida a los clientes, en mérito al volumen, frecuencia y cantidad de las transacciones que puedan ejecutar, y esto debido a que, la intención de una política de atención, es brindar un beneficio a aquellas personas que han decidido por un determinado proveedor.

Finalmente, en el extremo en el que el denunciante alegó que el banco no fidelizaría a sus clientes con dicha práctica, sino que orillaría a aquellos que no son clientes a contratar el servicio, la Sala precisó que conforme a la denuncia del señor Vera, lo que se estaba analizando era si la práctica del banco constituía una infracción al artículo 38 (discriminación) mas no si la misma constituía un método comercial coercitivo (2014b).

Si bien esta resolución tuvo un voto en discordia, consideramos que el pronunciamiento desarrolla de manera concreta, la libertad que tiene un proveedor en el mercado de establecer diferentes procedimientos de atención y políticas comerciales, entre ellas, la fidelización, la cual no implica retención del cliente, es un objetivo sí, pero no somete la voluntad del consumidor, ya que solo es una de las tantas aristas del servicio, finalmente, será el propio consumidor quien defina si dicha política satisface sus expectativas, o es suficiente o no para contratar el servicio. En relación a la situación de hecho en la que se encuentran los no clientes, la atención en un orden o lugar distinto

(otra fila) no implica ninguna restricción o limitación a un derecho fundamental, el cual implica ser tratado con igualdad respecto de una determinada situación, en este caso, no existe una misma situación de hecho –uno es cliente y el otro no en función a las propias convicciones particulares que se tiene sobre la contratación del servicio – finalmente este mismo consumidor, podría ser cliente de otra entidad bancaria donde reciba un trato preferente por dicha calidad, lo cual podría generar que otros consumidores se sientan vulnerados como el, lo cual se replicaría en una cadena de inconformidades que finalmente, no se reflejarían positivamente en el mercado, ya que la propia naturaleza del mercado así como su dinamismo, implica que este se conduzca de esta manera, con la finalidad de fidelizar su marcas, clientes, e ir evolucionado en el ámbito en el cual se desenvuelve, haciéndose más competitivo en favor del consumidor.

### **2.5.3. Trato Ilícito**

#### **Resolución N° 0642-2014/SPC**

El señor Castelo denunció al señor Pinto, por infracción al artículo 38 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, señalando que con ocasión de año nuevo, esto es el día 01 de enero de 2013, se habría acercado al establecimiento comercial del señor Pinto, con la finalidad de realizar un consumo, solicitando además el expendio de dos bebidas alcohólicas. Al respecto, personal del lugar le habría indicado que no era posible dicha venta, en la medida que su local únicamente se dedicaba a la venta de alimentos; no obstante, el señor Castelo refirió que observó que en otras mesas si habían bebidas alcohólicas, por ello, alegó que se le habría brindado un trato discriminatorio.

En sus descargos, el denunciado señaló que solo se dedicaba a la venta de alimentos, a su vez, señaló que expende una comida típica a base de carne de cerdo, la cual por lo general va acompañada de una copa de anisado, como digestivo. Finalmente, alegó que el denunciante no mantuvo un comportamiento adecuado durante su visita al establecimiento, exigiendo en todo momento la venta de bebidas alcohólicas, ya que se encontraba en estado de ebriedad.

La Comisión, declaró fundada la denuncia del denunciante, señalando que se brindó un trato injustificado al haberse acreditado que el denunciado se negó a expenderle las bebidas solicitadas (2014c).

El denunciado apeló la decisión y ratificó sus argumentos, agregando que la bebida expendida a otros comensales era una que acompañaba el plato tradicional que estaba a la venta, señaló también, que los efectivos policiales que trajo el denunciante verificaron que no había bebidas alcohólicas en las mesas del lugar, hecho que no se valoró por parte de la autoridad, recalcó que se le informó al señor Castelo a través del personal a cargo de la atención al público, que no se vendían bebidas alcohólicas, dándosele un trato justo, cordial y equitativo.

La Sala señaló que el denunciado reconoció que hubo una negativa en la venta de licor, por lo que, correspondía determinar si dicha negativa se debió a una causa justificada, agregando que, en el expediente obran una serie de boletas de venta, expedidas por el establecimiento del denunciado, entre el 30 de diciembre de 2012 y el 1 de enero de 2013, advirtiéndose en una de ellas que el establecimiento ha expendido cervezas, lo cual genera indicios de que el establecimiento del denunciado normalmente expende cervezas, por lo que, tal como indicó el propio denunciado se le negó la venta.

Así la Sala, precisa que con respecto a sus afirmaciones sobre el supuesto estado de ebriedad del denunciante, así como su comportamiento inapropiado, no se presentó prueba alguna, tampoco se acreditó que se le brindó información por parte del personal del lugar, respecto a que no se venderían bebidas alcohólicas en dicha oportunidad; por tal motivo, decidieron confirmar la resolución impugnada que declaró fundada la denuncia por contravenir el artículo 38° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, tras acreditarse que el denunciado aplicó un trato desigual injustificado al denunciante, al haberle negado la venta de dos botellas de cerveza, a pesar que dicha bebida alcohólica era usualmente ofertada en el establecimiento.

En relación al marco legal, la Sala hace mención a lo señalado en el artículo 38, el cual por una parte refiere la prohibición de discriminación por motivo de raza, sexo, religión, etc, y por otra parte, señala que solo será posible la exclusión por causas objetivas. En ese sentido, como ya se venía resolviendo, el Indecopi, considera dentro de este mismo artículo, que la norma desarrolla tres conceptos: discriminación y trato diferenciado lícito e ilícito, y en ese sentido desarrolla su pronunciamiento, así, siguiendo la motivación de su decisión, vemos que no se hace mención del motivo concreto por el cual considera al presente caso, como uno que versa sobre el trato diferenciado ilícito, ya que luego de conceptualizar la discriminación, solo menciona lo siguiente:



(...) El cumplimiento de estos deberes busca proteger el interés de los consumidores en que se les brinde servicios o se les proporcione productos sin exclusiones o selecciones de clientela, más allá de las condiciones que objetivamente resulten necesarias para el cabal cumplimiento de las prestaciones a cargo de los proveedores, lo que es particularmente relevante tratándose de establecimientos abiertos al público.

Sobre este punto, la Sala considera pertinente resaltar que sí se permite una práctica de selección o trato diferenciado, de acuerdo al artículo 38° del Código, en los casos donde únicamente medien causas de seguridad del establecimiento o tranquilidad de sus clientes u otras razones objetivas y justificadas (Indecopi 2014).

Entonces, La Sala considera que la negativa en este caso, habrá que analizarla únicamente como trato diferenciado, lo que en nuestra opinión es válido; sin embargo, en la medida que el Indecopi viene asumiendo una posición nueva en su marco conceptual, debería preocuparse por exponer en sus argumentos, el motivo por el cual considera que este caso no era propiamente una discriminación a razón de la falta de pertenencia a un grupo humano u otro argumento, lo cual no se evidencia en este caso.

A modo de conclusión, como hemos mencionado, una Autoridad puede ir variando su postura, según el caso, los hechos, etc., pero de manera motivada, ya que siempre tendrá el deber ineludible de innovar de la mano de la realidad y el mercado que regula. Esto es importante, porque alimenta de contenido al sistema jurídico, otorga predictibilidad y orienta la función de la autoridad, a fin de evitar decisiones arbitrarias que, desde el punto de vista social y económico, pueden generar desconfianza en el sistema y la autoridad.

Si a través de la jurisprudencia buscamos crear un instrumento que sirva para dar la pauta a la autoridad y trasladar certeza a los administrados, la autoridad será un aliado de la sociedad, a efecto de reforzar la confianza en el sistema, lo cual debe partir también de la unificación de criterios o al menos procurarlo, los mismos que debieran tener un enfoque y sustento insoslayable, jurídico, objetivo, consecuente y razonable, lo cual también permite que la justicia sea más célere, expedita y con una mejor administración.

## **2.6. Reclamos ante el Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi (SAC)**

El Decreto Supremo N° 009-2009-PCM, Reglamento de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual, señala en su artículo 15 que el Servicio de atención al Ciudadano, es un

área dependiente de la Secretaría General cuyo cargo es “canalizar e integrar los servicios de las áreas funcionales y administrativas, brindar información de los procedimientos y requisitos para el acceso a los servicios que prestan todas las áreas del INDECOPI y solucionar controversias de consumo a través de conciliaciones, por delegación de funciones de la Comisión de Protección al Consumidor” (Presidencia del Consejo de Ministros 2009: art. 15).

Del mismo modo, cuentan con procesos de conciliación, a través de los cuales el conciliador busca propiciar un espacio de conversación en el que se exponga el caso, los puntos en conflicto y la pretensión del reclamante. El objetivo del diálogo es procurar la conciliación, es decir, hallar puntos de coincidencia que beneficien a ambas partes, evitando así llegar a instancias legales mayores. La facultad para conciliar al SAC, es delegada por la Comisión de Protección al Consumidor de acuerdo a lo señalado en el Decreto Legislativo 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI (publicado en el diario oficial El Peruano el 18 de abril de 1996) y por el Código de Protección y Defensa del Consumidor (vigente desde el 2 de octubre de 2010), publicado en el diario oficial El Peruano el 2 de setiembre de 2010.

En atención a los anterior, vemos que el SAC ofrece, entre uno de sus principales servicios, la tramitación de reclamos en los cuales se utilizan métodos alternativos de solución de conflictos, tales como la mediación y la conciliación, contando con procedimientos propios para la gestión de dichos reclamos.

De acuerdo a la información que proporciona el anuario estadístico del Indecopi del año 2016, visible en su página web, los reclamos presentados a nivel nacional, fueron de un total de 56 103 reclamos, conforme se aprecia en el siguiente cuadro:

## GRÁFICO N° 10

### Reclamos presentados a nivel nacional (2016)

#### B.1 A NIVEL NACIONAL

##### B.1.1 RECLAMOS PRESENTADOS

###### 1.17 SAC - PERÚ: RECLAMOS PRESENTADOS, ENERO - DICIEMBRE 2016



a/ Contiene reclamos presentados en la Sede Central, Sede Lima Norte y las Oficinas Locales del Indecopi (O.L.), ubicadas en el Aeropuerto, Gamarra, Congreso de la República, San Juan de Lurigancho y en los módulos del Indecopi ubicados en Macmype Lima Norte, Macmype Callao y Macmype Ventanilla.  
b/ Incluye reclamos presentados en las Oficinas Regionales del Indecopi (ORI), ubicadas en Arequipa, Cajamarca, Cusco, Ica, Junín, La Merced, La Libertad, Lambayeque, Loreto, Piura (incluyendo el módulo Macmype Piura), Puno, San Martín, Tacna (incluye reclamos presentados dentro del convenio Semac-Chile), Huaraz, Chimbote, Ayacucho, Ucayali, Moquegua, Tumbes, Huánuco, Amazonas, Apurímac, Huancavelica, Pasco, Madre de Dios y en la zona de Pichari en el Vraem.  
Fuente: Sistema de Atención de Reclamos del Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi.  
Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

(Indecopi 2017d:18, gráfico 1.17)

Sobre el particular, vemos que este servicio es una herramienta eficiente para procurar el acercamiento entre las partes, y se puedan hallar puntos de coincidencia que les permita zangar una conflicto de intereses, por lo tanto, el Indecopi debería empezar a difundir a mayor grado este servicio, considerando que es un trámite agil y gratuito, que no solo se orienta a personas de bajos recursos economicos, sino a aquellas personas que buscan una pronta solución, ya que este servicio versus un centro de conciliación que tiene los mismos alcances y efectos, no supone ni representa ningun gasto para el consumidor, contando con una mejor optimización de tiempos. De acuerdo a las estadísticas presentadas, vemos como este servicio afecta positivamente en el sistema, ya que disminuye la carga procesal de instancias resolutivas.

No obstante ello, y el buen ánimo de la labor de conciliación, es importante recalcar que normativamente existen materias conciliables, y aunque el procedimiento de conciliación del Indecopi es un procedimiento independiente, se inspira en la la Ley de Conciliación y no puede dejar de lado ciertas premisas que orientan este tipo de trámites, nos referimos en este caso, a los actos de discriminación.

El SAC muestra en la página web del Indecopi, nuevamente en su anuario del año 2016, reclamos gestionados y concluidos por trato discriminatorio (Indecopi 2017:23, gráfico 1.24) y nos preguntamos ¿Qué es lo que se ha conciliado en estos casos? Es la dignidad vulnerada de una persona un asunto que pueda resolverse vía conciliación, considerando que el daño moral del que se habla, se resarce entre comillas a través de las reparaciones que recoge el Código Civil. Veamos las estadísticas que se muestran:

**GRÁFICO N° 11**  
**Reclamos concluidos, según motivo (2016)**

#### 1.24 SAC - PERÚ: RECLAMOS CONCLUIDOS, SEGÚN MOTIVO, ENERO - DICIEMBRE 2016

N°	Motivo	Ene-16	Feb-16	Mar-16	Abr-16	May-16	Jun-16	Jul-16	Ago-16	Sep-16	Oct-16	Nov-16	Dic-16	Total	%
1	Idoneidad	3 141	3 590	3 553	3 439	3 731	3 428	3 084	3 833	3 823	3 868	3 754	4 099	43 343	79,78
2	Información / Idoneidad	561	478	547	502	507	470	488	654	608	710	676	658	6 949	11,29
3	Información	201	245	240	212	233	219	189	219	246	214	206	222	2 626	5,23
4	Consumos fraudulentos	121	156	192	180	236	231	196	227	231	270	237	236	2 512	3,42
5	Trato discriminatorio	2	7	7	5	5	2	6	4	9	4	4	8	63	0,12
6	Servicios Públicos	1	1	3	2	1	5	1	1	2	6	6	4	33	0,17
<b>Total</b>		<b>4 027</b>	<b>4 477</b>	<b>4 542</b>	<b>4 340</b>	<b>4 712</b>	<b>4 355</b>	<b>3 944</b>	<b>4 938</b>	<b>5 009</b>	<b>5 072</b>	<b>4 883</b>	<b>5 227</b>	<b>55 526</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Sistema de Atención de Reclamos del Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

(Indecopi 2017e:18, gráfico 1.24)

## GRÁFICO N° 12

### Reclamos concluidos, por actividad económica (2016)

#### 1.25 SAC - PERÚ: RECLAMOS CONCLUIDOS POR ACTIVIDAD ECONÓMICA, SEGÚN MOTIVO, ENERO - DICIEMBRE 2016

N°	Motivo	Servicios bancarios y financieros	Equipos y Servicios de telecom.	Transp. de pasajeros	Seguros	Serv. Educ. y Artículos de educ.	Otros sectores	Total	%
1	Idoneidad	17 309	4 147	3 631	2 070	1 477	14 687	43 343	78,08
2	Información / idoneidad	3 919	204	530	453	424	1 408	6 949	12,51
3	Información	1 470	107	128	114	140	656	2 628	4,73
4	Consumos fraudulentos	1 936	13	11	10	2	540	2 512	4,52
5	Trato discriminatorio	10	3	5	3	14	28	63	0,11
6	Otros	2	2	4	-	-	25	33	0,06
<b>Total</b>		<b>24 646</b>	<b>4 478</b>	<b>4 309</b>	<b>2 650</b>	<b>2 067</b>	<b>17 344</b>	<b>55 526</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Sistema de Atención de Reclamos del Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi.  
Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

(Indecopi 2017f:29, gráfico 1.25)

## GRÁFICO N° 13

### Reclamos concluidos, según motivo –sede Lima Norte (2016)

#### B.3.2 RECLAMOS CONCLUIDOS

#### 1.32 SAC – SEDE LIMA NORTE: RECLAMOS CONCLUIDOS, SEGÚN MOTIVO, ENERO - DICIEMBRE 2016

N°	Motivo	Ene-16	Feb-16	Mar-16	Abr-16	May-16	Jun-16	Jul-16	Ago-16	Sep-16	Oct-16	Nov-16	Dic-16	Total	%
1	Idoneidad	188	172	195	178	184	150	99	115	142	137	101	124	1 785	64,02
2	Información / idoneidad	28	21	20	32	15	33	82	121	111	108	107	127	805	28,87
3	Información	15	8	11	9	6	11	2	5	8	6	11	7	99	3,55
4	Consumos fraudulentos	9	12	14	16	14	12	3	2	3	6	3	2	96	3,44
5	Trato discriminatorio	-	-	-	-	-	-	-	1	1	-	-	-	2	0,07
6	Servicios públicos	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	0,04
<b>Total</b>		<b>241</b>	<b>213</b>	<b>240</b>	<b>235</b>	<b>219</b>	<b>206</b>	<b>186</b>	<b>244</b>	<b>265</b>	<b>257</b>	<b>222</b>	<b>260</b>	<b>2 788</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Sistema de Atención de Reclamos del Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi.  
Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

(Indecopi 2017g:29, gráfico 1.32)

En el gráfico N° 12, vemos como en el rubro “otros sectores”, el SAC refleja 28 reclamos gestionados por trato discriminatorio, asimismo, en el gráfico N° 13, vemos que se muestran 02 reclamos gestionados ante el SAC del Indecopi Lima Norte, por la

misma materia, y nos preguntamos ¿sobre la base de qué? ¿No es la discriminación per se un acto sancionable? y aunque el proveedor lo acepte por desconocimiento del efecto legal, ¿Podrá el Indecopi consignar en un acta de conciliación que ese asunto se resolvió por la vía conciliatoria? no lo creemos coherente, ni jurídicamente posible.

En este punto, es necesario precisar que tal como lo prevé el Decreto Legislativo N° 1308, que modificó algunos artículos del Código de Protección y Defensa del Consumidor, se atenuaran las sanciones a los proveedores que se allanen a la denuncia; no obstante, esta regla, no es aplicable a aquellos casos que versen sobre discriminación, es decir, ni aún con el reconocimiento, existe posibilidad de no enfrentar una medida correctiva pecuniaria, y esto es debido a la gravedad de la afectación, por consecuencia, no es un tema que deba conocerse en el SAC.

La Ley de Conciliación N° 26872 señala que solo serán conciliables las pretensiones determinadas o determinables que versen sobre derechos disponibles de las partes, la discriminación no lo es, por lo que, no hay motivo para que el SAC muestre estos indicadores, que pueden llevarnos a conclusiones erradas.

Creemos que el servicio es eficiente, los indicadores del mismo anuario, demuestran que los servicios más reclamados como el sector financiero, por ejemplo, tienen un buen índice de conciliación; sin embargo, no hay que desnaturalizar ni desviar los procedimientos.

En el informe sobre Trato Diferenciado, diagnóstico situacional, elaborado por el Ministerio de Cultura, se menciona que el personal del Indecopi, en este caso del SAC, debe encontrarse debidamente capacitado para identificar y orientar un caso sobre discriminación o al menos preliminarmente, con lo cual coincidimos, puesto que si bien es la CPC a quien le corresponde analizar el tipo infractor, el SAC es la primera cara del Indecopi y el primer contacto con el consumidor, por lo tanto, la orientación juega un rol muy importante para decidir las acciones de parte. Así, de lo mencionado en el mismo informe por una de las funcionarias del Indecopi del SAC, se desprende:

Se ve que el ánimo del usuario no es ya adquirir determinado producto o contar con determinados servicios, sino que el proveedor le explique el motivo que originó determinada conducta y eso es importante porque no hay, digamos, un modo económico de resarcir su dignidad...Si lo que quiere es una aproximación para que se brinden las explicaciones del caso, es decir, para que de alguna forma se expresen las disculpas este va a ser el canal (Muñoz 2016:44).

Entonces, esto nos muestra que, puede que el SAC no esté conciliando estas materias propiamente, sino que, está proporcionado un espacio de dialogo entre consumidor y proveedor, a fin de que este reciba una explicación sobre un hecho determinado en tanto para éste sea suficiente canalizarlo de esa manera; sin embargo, creo que como mencionáramos, la labor del orientador del SAC es importante para encaminar las acciones del consumidor que por derecho le corresponden, en función a las herramientas con las que cuenta (sistema de reclamos), en todo caso, consideramos que en el sistema de reclamos del SAC, hoy denominado plataforma Interactiva para el Servicio de Atención al Ciudadano (PISAC) no debería existir el rubro discriminación como una opción para ofrecer la vía del reclamo, debido a que se presta a una interpretación errónea de la labor del SAC y sus facultades.

Tal como la nueva directiva del INDECOPI lo ha anunciado en diversos medios de comunicación, el Indecopi está ingresando a una etapa digital como parte de la adecuación a la tecnología, a la Ley de Simplificación Administrativa y a la intención de acercar el Estado al ciudadano, ofreciéndole mayores facilidades, siendo una de ellas, la participación en audiencias virtuales desde la comodidad del hogar u oficina; no obstante ello, no se debe olvidar que todo el sistema estatal debe manejarse con información fidedigna, por lo que, proponemos que el sistema PISAC recoja en este campo, las materias que verdaderamente puede conciliar, con la finalidad de que la información sea más transparente para los consumidores, y éstos, quienes desconocen el aspecto legal, no tengan expectativas de algo que no podrán lograr por una vía de conciliación, o tergiversen y aprovechen el espacio para intentar canalizar requerimientos que, por más que sean asentidos por el proveedor, no serán susceptibles de reflejarse en un acta de conciliación.

## **CAPITULO III. Trato desigual en los establecimientos comerciales y aplicación de políticas comerciales**

### **3.1. Introducción**

Los agentes de mercado cumplen un rol fundamental en la sociedad y en las transacciones comerciales; sin embargo, su principal labor radica en la fidelización de los clientes. El motivo radica en que, únicamente los clientes o consumidores representan una ventaja frente a cualquier estrategia comercial que pueda proponer o implementar la competencia, un cliente fidelizado se reflejara en una masa de clientes satisfechos; sin embargo, una simple estrategia puede dejar de ser interesante o repetida en el mismo mercado.

### **3.2. Espacios Públicos, socialización y clases sociales en el Perú**

Los espacios públicos, están reconocidos no solo por las zonas de recreo y esparcimiento, tales como parques y plazas que pueden frecuentar los seres humanos con la finalidad de tener un momento de desconexión de su rutina habitual, sino, como aquellas construcciones publicas donde se desarrollan transacciones comerciales entre consumidores y proveedores, y que muchas veces son escenarios donde se materializan algunos actos de discriminación.

En ocasiones, el ser humano olvida la naturaleza del espacio público y empieza a utilizarlos o a conducirse en ellos, como si se trataran de su esfera privada o personal, por ejemplo, si alguien se estaciona indebidamente en una zona para discapacitados, no está considerando a la persona para quien se pensó este beneficio. No solo es un asunto de cultura, sino de conducirnos con otros, de la misma manera como esperamos ser tratados, esto es, en igualdad de condiciones. Lamentablemente, muchas veces el comportamiento se adecua o va en función de, la primera impresión o lo que a simple vista es perceptible, y si no nos gusta lo que vemos, el comportamiento comienza a variar.

Parte de nuestras interacciones, involucran la manera como aprendemos ciertas conductas de la sociedad, sus conocimientos, modelos, valores, maneras de obrar, de pensar y de sentir, esto es lo que se define, como socialización, y de acuerdo a lo que señala Rocher:



(...) Los modelos culturales no están inscritos en el organismo biológico del ser humano: no se transmite hereditariamente de una generación a otra. Cada nueva generación debe aprender los modelos de la sociedad en cuyo seno esta llamada a vivir, y citando a Freud, señala la importancia de los procesos de socialización, por los que las normas sociales son interiorizadas, asimiladas e incorporadas por la personalidad psíquica hasta convertirse en parte integrante de la misma. Por medio de la educación y a todo lo largo de la vida, el hombre desarrolla unas disposiciones, unas tendencias y unas necesidades, cuya respuesta deseada es la conformidad a las normas (Rocher 1980:53).

Según Rocher, en sociología, se suelen distinguir tres sistemas de acción: social, cultural y psíquico, los cuales se distinguen conceptualmente, pero no tienen fronteras, ya que los tres están presentes en cada acción social humana. El ser humano integra una sociedad, una organización social, en la cual desarrolla acciones sociales que poseen un significado para cada actor, gracias a los modelos y valores de la cultura que posee. De otra parte, cada persona aborda cada acción social, de acuerdo a su personalidad y conforme a sus disposiciones y tendencias. (1980:132-133).

Los agentes de socialización más importantes, son la familia y la escuela y en segundo plano pero no menos importantes, están los agentes externos, que actúan de manera más difusa, como por ejemplo la televisión o radio, entonces vemos que la persona interioriza los elementos socioculturales de su medioambiente y los integra a las estructuras de su personalidad, adaptándose a su entorno social, en suma, el entorno donde nos desenvolvemos, jugará un rol importante en el desarrollo y crecimiento de la personalidad, es por ello, que la sociedad debe actuar responsablemente.

Los conceptos que desarrolla el autor antes citado, son bastante interesantes, porque nos orientan a darnos cuenta una vez más, que el entorno social es importante. La mayor parte del tiempo nuestros hijos se desarrollan y crecen en centros educativos o universidades, nosotros en el trabajo, por lo que, es inevitable adquirir comportamientos sociales, los cuales muchas veces se internalizan por tendencia y no por convicción, lo preocupante es cuando una práctica reprochable se convierte en convicción, ello, si nos llamaría a reflexionar sobre cómo combatir tal problema social. Quizá para algunos no represente un problema social, sino una conducta natural, o simplemente irrelevante, entonces, ¿Qué estaríamos dejando como legado a una nueva generación?

En ese orden de ideas, debemos señalar que en la parte introductoria de esta investigación, hemos hablado de las clases sociales y su origen tanto en la historia, como en la percepción de cada persona, entonces, considerando que el ser humano

vive en una sociedad de la cual aprende comportamientos, puede que hayamos crecido aprendiendo sobre las clases sociales, traducidas o entendidas como hegemonías de unos cuantos privilegiados, cuando éstas debieran ser estudiadas como indicadores económicos, mas no entendidas como factores que dividan o sesguen la humanidad en estratos de inferioridad y superioridad, ya que la esencia del ser humano no puede ser sujeta de medición.

Dicho esto, en la línea del mismo autor Rocher, todas las personas tenemos un juicio de valor, el cual es nuestro ideal interno, el valor o los valores. Son formas de accionar o de proceder que cada individuo considera ideal, haciendo apreciables a una persona (s) y/o conducta (s) a los que les confiere tal valor; sin embargo, se debe diferenciar que existen juicios de valor y juicios de realidad, los primeros radican en el ideal que hemos precisado, y el juicio de realidad involucran acontecimientos que han tenido lugar de un modo determinado y han sido provocados por un conjunto concreto de factores (1980:71).

Entonces el juicio de valor, lleva en sí mismo valores intrínsecos de la persona humana, siendo éstos los que nos permiten calificar a una persona, una conducta como positiva o negativa y decidir si amerita o no una acción por parte nuestra.

Resulta bastante interesante también la analogía del país de los espejos rotos, realizada por Del Aguila, artículo que empieza por hacernos entender que, como saludamos es como nos enfocamos y enfocamos al otro. El saludo, es el primer contacto con otro ser humano, y extender de una determinada forma la mano o no extenderla, porque la tenemos sucia, etc, se traduce en nuestros complejos de inferioridad o superioridad. Además de los hechos que generan que nos insultemos los unos o a los otros, con el famoso término “cholo”, en un país donde abunda la diversidad de mestizaje; sin embargo, nos cuesta aceptar a otros y aceptar lo que somos, rompemos el espejo, para olvidar lo que somos, y tras insultar creemos que hemos dejado de ser nosotros mismos, parece que estuviéramos en la búsqueda de separarnos de los otros (1998:17).

Analizando la postura del discriminador –ser que integra una sociedad, de la cual aprendió ciertas posturas que terminó internalizándolas y convirtiéndolas en sus ideales o valores –luego de considerar y reafirmar que tal práctica debe ir desarraigándose, nos preguntamos, ¿quién dice que discriminar está bien o mal?, la norma sanciona la conducta, pero proponer una mejora que parte desde el ideal generado por el ser humano, podría no ser una propuesta relevante para aquellas personas que consideren

que discriminar no está mal, que existen los estamentos sociales, las clases sociales y la superioridad de razas, entonces, ¿Por qué considerar que una sensibilización o una propuesta de cambio de esta práctica es lo más correcto y generará una armonía social que se reflejará positivamente en el mercado?

Para responder lo anterior, tras analizar la prohibición de discriminación desde distintos puntos de vista, se concluye que siempre desarraigar la práctica, afectará positivamente a las personas, el mercado, el sector privado y al aparato estatal.

Veamos un simple ejemplo:

X, es discriminador y representa a una empresa privada

B, es un consumidor que habla quechua y no comprende bien de transacciones comerciales.

Z, es un consumidor de tez blanca y con nivel de instrucción completa, y que se considera superior.

El escenario se presenta cuando B se encuentra esperando su turno para pagar por ciertos bienes que adquirió en el establecimiento comercial donde trabaja X como cajero; no obstante, Z que también está en la fila, al estar apurado, observa a B y decide anteponerse a éste no respetando su turno y exigiendo a X que lo atienda primero ya que solo tiene un bien que pagar, tras los reclamos de B, X decide que atenderá primero a Z. Tras los nuevos reclamos de B, B recibe insultos por parte de Z. Finalmente, Z es atendido antes que B, por el simple hecho que Z decide anteponerse a su lugar y X decide atenderlo primero.

Veamos el ejemplo desde tres enfoques:

Desde el punto de vista del ideal o valor: Si yo X, creo que discriminar está bien, porque tengo como valor arraigado tal concepto, entonces discriminaré en mis relaciones privadas o cotidianas, así como en mis relaciones como trabajador, es decir, todo el tiempo y en cualquier momento; no obstante, al hacerlo me genero un conflicto innecesario, finalmente, todo ser humano espera correspondencia de conductas. Entonces, es inverosímil que un ser humano tenga como objetivo vivir el día a día, propiciándose ambientes tensos que afecten su propia tranquilidad.

Desde el punto de vista de la empresa privada: Si discrimino durante el ejercicio de la labor que me asiste como representante de una empresa, sea que ostente el cargo de colaborador o una posición de dirección, una conducta de tal magnitud, siempre afectara mi ámbito empresarial. En nuestro sencillo ejemplo, si X discrimina, atendiendo a Z, genera el descontento de B y de su entorno, a quienes les comentará su experiencia.

Asimismo, el día de la atención mencionamos que había una fila espera, esta fila fue observadora y también reclamante de dicha situación, finalmente, algunas de esas personas tampoco comparten la política de dicho trabajador, y también comentaran a su entorno lo que observaron en su visita. Finalmente, el mismo trabajador a quien poco le importa su proceder, siempre se conducirá de la misma manera en cada situación que considere correcto segmentar, escenarios que se replicaran en una serie de inconformidades, que finalmente se reflejaran como pérdida de clientes para la empresa. Entonces, trabajadores con políticas claras de buen trato al cliente, siempre afectaran positivamente al sector privado que brinda el servicio, ya que tendrán consumidores más satisfechos que deseen repetir su experiencia de compra, y todo contribuirá en un mercado más eficiente.

Desde el punto de vista del ordenamiento legal: Si X discrimina porque piensa que está bien o simplemente porque es su normal proceder, o no le importa la empresa que representa o para la cual trabaja, existirá un momento en el que deba afrontar el reclamo de algún consumidor que haga de conocimiento de las autoridades el trato al que ha sido sometido, La autoridad sancionará a la empresa y ordenará medidas correctivas a fin de disuadir la conducta, y evidentemente la empresa repetirá la sanción contra el trabajador que obró negativamente.

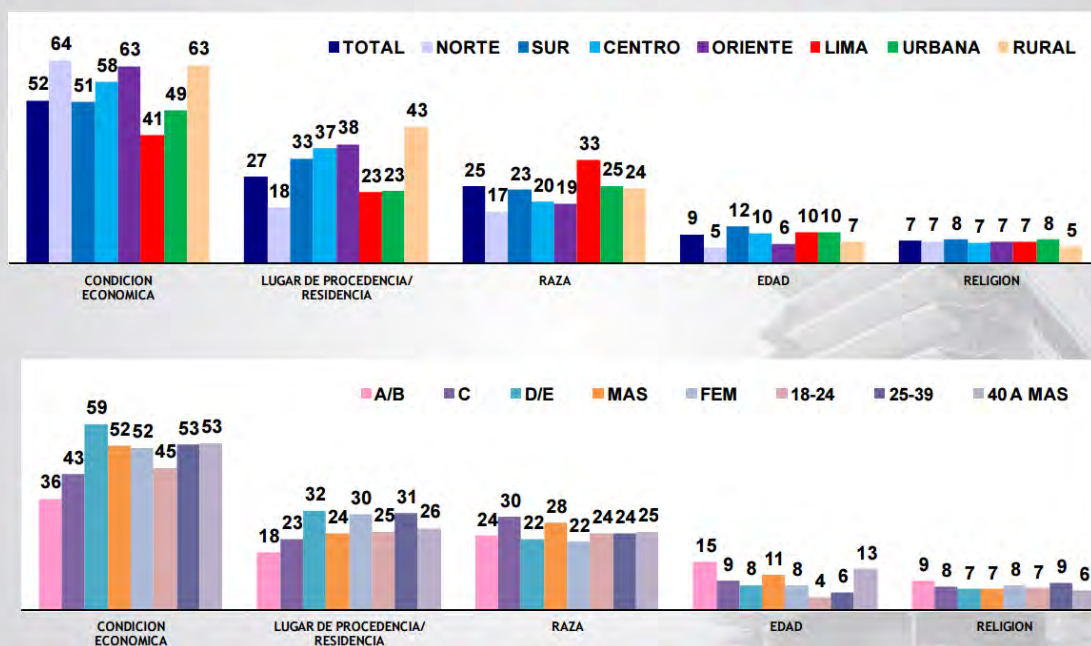
Sea que una persona obre sin discriminar por convicción o no, el no practicar esta conducta, siempre se reflejara en mejores relaciones humanas, un mercado eficiente, y en un aparato estatal que redirija sus objetivos y esfuerzos a combatir otras taras de la sociedad.

Finalmente, podemos observar que en la encuesta realizada por el Ministerio de Justicia el año 2013, para medir la opinión de la población peruana en relación con los derechos humanos, con la metodología de encuesta directa en hogares en zonas rurales y urbanas del país, los peruanos manifestaron sentirse discriminados en algunas ocasiones, así como que, las autoridades no han tomado cartas en el asunto, veamos algunos resultados:

## GRÁFICO N° 14

### Opinión de la población peruana en relación con los derechos humanos-2013

P12. ¿Cuáles fueron los motivos de haber sentido ser discriminado?



Base 1159



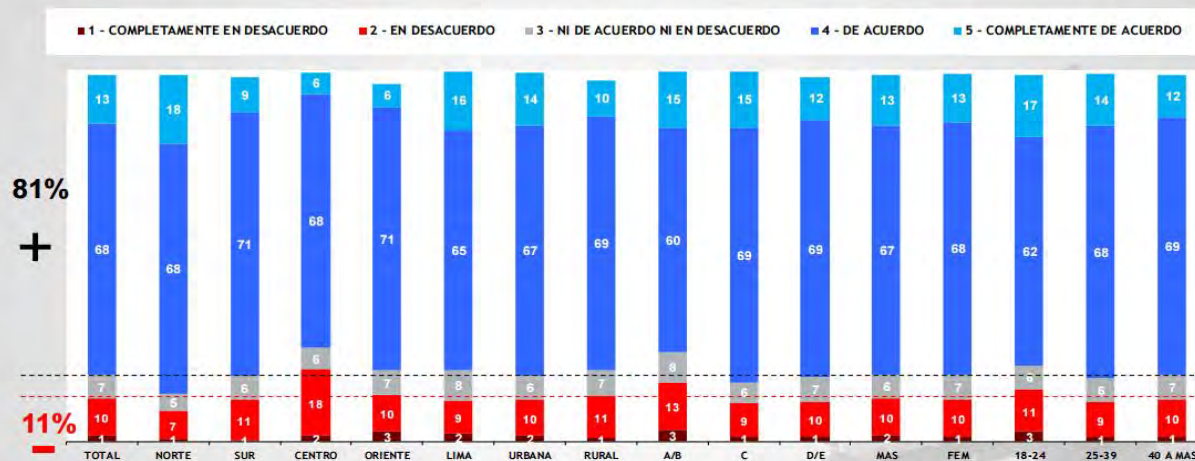
(Ministerio de Justicia 2013, gráfico P12: digital).

## GRÁFICO N° 15

### Opinión de la población peruana en relación con los derechos humanos-2013

P13.1 ¿Dígame si está de acuerdo o en desacuerdo con la siguiente afirmación?

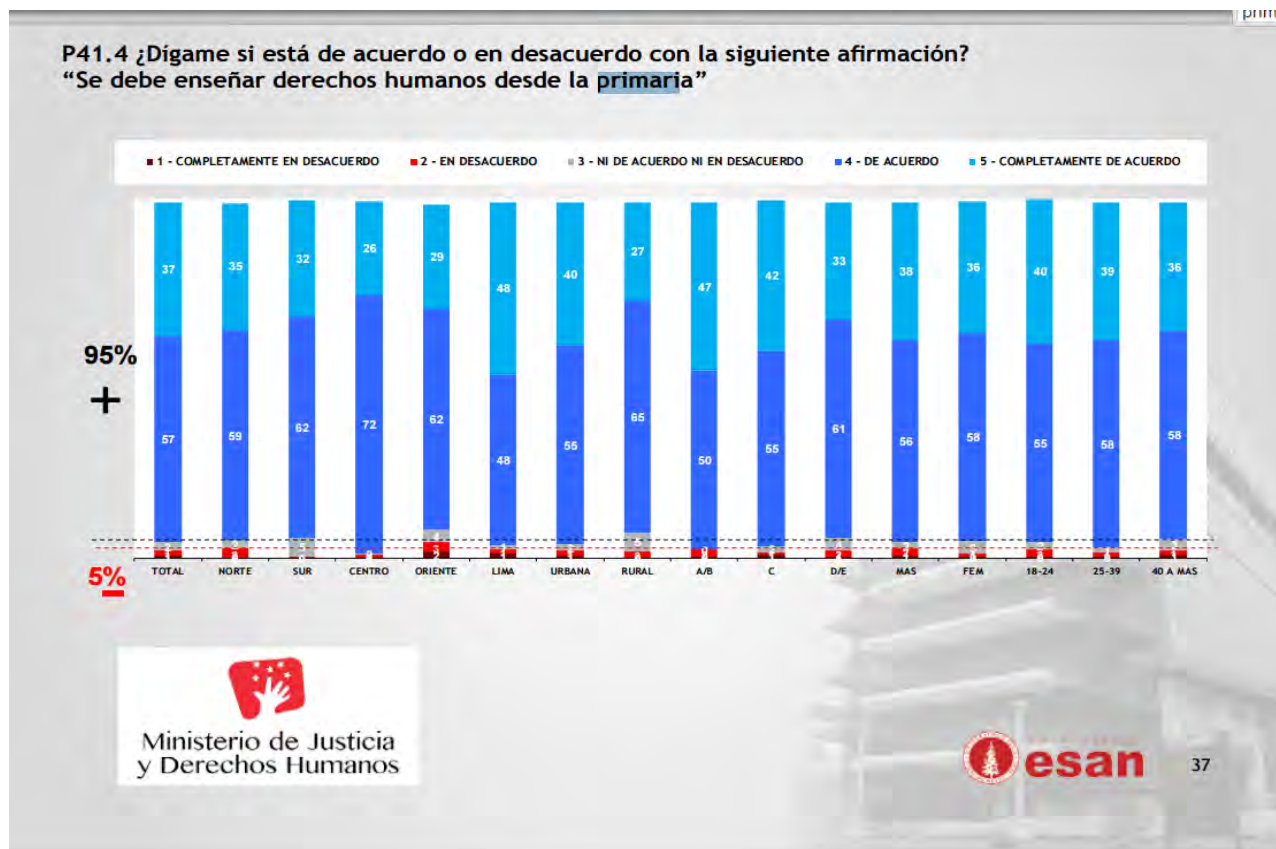
“La discriminación ocurre todo el tiempo y nadie hace nada”



(Ministerio de Justicia 2013, gráfico P13: digital).

## GRÁFICO N° 16

### Opinión de la población peruana en relación con los derechos humanos-2013



(Ministerio de Justicia 2013, gráfico P41: digital).

En relación a dichos resultados, vemos que respecto de aquellas personas que se han sentido discriminadas, un 52% refiere que ha sido víctima de discriminación por su condición económica, un segundo lugar, lo ocupa el lugar de procedencia y luego la raza.

El 81 % de la población percibe además, que El Estado no toma acción sobre estos hechos.

Finalmente, un 95 % de la población considera que debe enseñarse desde la primaria el respeto a los derechos humanos, en ese sentido, reafirmamos que las políticas públicas en el sector educativo deben continuar implementándose con mayor fuerza, por nuestra parte, como sociedad debemos adaptarnos a nuestra realidad actual y

asumir un compromiso consecuente y sostenido, actuando con responsabilidad respecto de los derechos de nuestros pares, ya que como menciona Ansion “La cultura es , pues la versatilidad, capacidad de cambio ante nuevas situaciones a lo largo de la historia, hecha posible por nuestra aptitud a la autorreflexión” (Ansion 1998:14).

### **3.3. Aplicación de políticas comerciales y proporcionalidad del fin perseguido**

En el número dedicado a la sociología de las organizaciones, Livian habla de las formas de empresa, una es la empresa “comunidad” y la otra la empresa “transaccional”, el primer tipo de empresa, no solo se orienta a ser un agente económico, sino que además desarrolla el aspecto social, en este caso uno educativo, difundiendo cánones de calidad, y asimilando los valores que existen en dicha sociedad; el segundo tipo de empresa, se concentra en sus operaciones económicas, es rígida, intercambian poco valor con la sociedad en la que se encuentra (Livian 2004:36-39).

La elección de cualquiera de las dos formas de empresa, nos permite comprender como el empresariado quiere vincularse con el consumidor, pueda que en cada una existan falencias y fortalezas; no obstante, será importante articular el modelo de cada una, al modelo de empresa ideal con la que queremos contar en el tiempo, que involucre ganancias y la satisfacción del cliente, a efecto de lograr un mercado más dinámico y eficiente.

Parte de esa posibilidad, involucra las buenas prácticas de la empresa con su cliente, un buen gobierno corporativo y la implementación de políticas sobre responsabilidad social empresarial.

Las políticas de atención al cliente, obedecen a actos de liberalidad, cuya finalidad es fidelizar a un cliente, independientemente de que pueda existir responsabilidad o no por un determinado hecho, este sistema de atención, busca lograr que los clientes se encuentren conformes con un servicio y atención, siendo ello, lo que motiva la atención y aplicación de tales políticas.

Definitivamente existen diversos tipos de personas, de acuerdo con Lescano “(...) Para algunos una atención que sea rápida significará eficiencia, para otro que busca la atención favorable a un reclamo, será lo que lo haga regresar a dicho establecimiento, otras personas solo buscan un trato cordial; sin embargo, la experiencia



del cliente, se sustentará esencialmente en dos factores, uno referido al resultado que buscaba el cliente, y otro que concierne al trato que recibe (Lescano 2001:22).

El trato es un factor fundamental en la sociedad- mercado donde vivimos, ya que el trato de una empresa identifica las prioridades de ésta en la sociedad, es decir, si está avocada al servicio o a la ganancia, o si es capaz de equilibrar ambas partes de la balanza en beneficio de todos los stakeholders. El trato es un estándar para el consumidor de a pie, quien cada día busca satisfacer sus necesidades de consumo, tal estándar, le otorga seguridad, estimula nuevas experiencias de compra, y le genera nuevas expectativas del servicio.

Por tales motivos, las empresas deben ser creativas en sus procedimientos y modo organizacional, de tal manera que no actúen estáticamente, y olviden que pertenecen y se desarrollan en la sociedad. Dicha reciprocidad, comprende por una parte, la aplicación de políticas comerciales, a modo de retribuir la elección del consumidor.

Así, de acuerdo con lo que hemos señalado en una de nuestras hipótesis, los protocolos de atención al cliente aprobados por el Directorio de cada operador comercial, garantizarán una mejor aplicación de las normas de protección al consumidor, esto debido a que en los temas de mercado, hoy las empresas de consumo masificado, deben contar con instrumentos formales, y no dejar a la liberalidad de un Gerente o Jefe de Área decisiones que involucran intereses directos de la empresa, como es un cliente y su experiencia, no encontrándose identificado con el ADN de la empresa, manejándola como una canal de ventas corporativas, exponiéndola al sistema.

Un protocolo aprobado constituye un elemento serio y de compromiso real de la empresa, puesto que tiene un respaldo legal, en la medida que va de la mano con las normas societarias y de consumo, además que, si en la confluencia de dichas decisiones no solo se abarcaran estadísticas de ventas, publicidad y oferta comercial, lanzamientos de nuevos productos, y estrategias de marketing, etc, sino que se estudiara cuan satisfechos se encuentran los consumidores con el servicio, se podrían proponer protocolos aún más eficientes, ya que no solo tendrían enfoque legal sino social; del mismo modo, serían obligatorios y exigibles a los trabajadores que se encarguen de la atención al público, lo que a su vez, permitiría la medición más exacta del grado de satisfacción, por ejemplo a través de la aplicación de software CMR (Customer Relationship Management) o conocido como gestión de las relaciones con los clientes, que abarca temas de gestión empresarial y servicio post venta, lo cual mejora

la estrategia empresarial porque siempre tiene como objetivo final el cliente; por ejemplo, vemos que el Servicio de Atención al Ciudadano-SAC del Indecopi, cuenta con la siguiente visión en su página web (Indecopi 2017):

*“Ser reconocidos como los mejores en la atención de usuarios.”*

Esto motiva la capacitación constante de los trabajadores, para cumplir las metas organizacionales, los motiva a mejorar su estándar de trabajo con el objeto de lograr trabajadores más identificados que implementan esta conducta como parte de su labor diaria, además, contribuye a la retroalimentación en caso de fallas; y en caso de faltas, a la renovación de personal más eficiente y capacitado, con mayor predisposición al servicio.

Si todo lo anterior se armoniza, entonces estaremos hablando de un servicio más idóneo y consumidores más satisfechos, lo cual garantiza una mejor aplicación de las normas de protección al consumidor, considerando que lo que yo espero recibir cuando adquiero un producto o contrato un servicio, no solo es recibir lo que efectivamente me informan o dice la etiqueta, sino que además, esto se produzca en un marco óptimo de buena atención al cliente, en función de inmediatez, trato y calidad.

Entonces, si bien la última Resolución Ministerial N° 010-2018-PCM, que dispone la publicación del proyecto denominado reglamento que promueve y regula la implementación voluntaria de programas y productos de cumplimiento normativo en materia de protección al consumidor y publicidad comercial en aplicación del artículo 112 del CPDC, (el cual señala que Indecopi al graduar la sanción podrá considerar como circunstancia atenuante especial el hecho que un proveedor acredite que cuenta con un programa efectivo para lograr el cumplimiento de las disposiciones del Código de Consumo) contribuirá a que las empresas adopten mejores políticas de atención al consumidor, lo que proponemos, no es solo que éstas políticas efectivamente existan, sino que además, sean aprobadas por el Directorio de cada empresa, ya que esto contribuirá a su consolidación y mejor cumplimiento por parte de todos los integrantes de la empresa, desde sus distintas jerarquías o posiciones, con una misma línea de acción y decisión, respaldada en documentos legales que garanticen un mejor servicio al consumidor.

### **3.4. Obligación de informar restricciones de acceso a establecimientos abiertos al público**

De acuerdo con lo que señala el artículo 40 CPDC, los establecimientos comerciales abiertos al público, se encuentran obligados a informar sus restricciones en el acceso de manera previa al acto de consumo. La finalidad de comunicar dichas restricciones, recae en el deber de información que tienen los proveedores en el mercado respecto de los consumidores, a efecto de orientar sus decisiones de consumo y generar una mejor experiencia de visita o compra, en la medida que, si bien el proveedor puede implementar sus propias políticas de administración y atención, por razones de seguridad u otras causas justificadas, la información previa permitirá un estado de convivencia más armonioso.

La norma señala que esta información, debe ser consignada de manera clara y sin imprecisiones; no obstante, considerando que revelar información al consumidor no implica presentar un cúmulo de información tan extensa, que ya no sería propia de la naturaleza o del espíritu de la norma, además de no ser viable lógicamente, la norma permite que éstas restricciones sean complementadas a través de otras fuentes de información, entendemos que puede ser una página web, una central telefónica, etc. procurando así ofrecer canales de información diversos que permitan al consumidor, nuevamente, ubicarlo en una mejor posición y porque no, educarlo además, respecto de sus derechos y obligaciones, partiendo de la premisa que si bien es sujeto de necesidades, con un derecho de acceso al mercado al cual acude a fin de satisfacer sus necesidades, también es sujeto de obligaciones en su propio marco de relación contractual o potencial relación contractual.

A través de la Resolución N° 0056-2013/INDECOPI-TAC, El Indecopi, declaró infundada una denuncia planteada por una consumidora que pretendía ingresar con alimentos a un establecimiento comercial, encontrándose con esta limitación en su acceso. Ciertamente, que un consumidor podría sentirse afectado tras encontrarse en un estado de quietud en tanto se encuentra paseando y se dispone a ingresar a un determinado lugar, topándose con esta restricción; sin embargo, tan importante como la información que debe ser entregada al consumidor, es la internalización de esta información, a fin de ir adecuando nuestras conductas, partiendo de determinados criterios que van de la mano con un factor lógico, un proveedor resguarda los bienes que expende evitando que un alimento consumido en el lugar pueda afectar la funcionalidad de los mismos, en caso de presentarse un accidente con éstos (2013e).

Entonces, esta posibilidad de restricción deberá encontrar su motivación en causas razonables, causas que serán evaluadas por la Autoridad a fin de determinar si las mismas lesionan un derecho protegido por las normas vigentes o encubren un fin discriminatorio, será importante entonces, que los proveedores puedan conducirse con transparencia, en relación a esta permisibilidad que les proporciona la norma.

Por otra parte, y a modo de precisión, indicamos que en relación a la reciente Resolución N° 218-2018/SPC, emitida por el Indecopi, que habla de la restricción de determinados alimentos en dos cines conocidos, el *statu quo* de ésta, no se vincula a un asunto de discriminación, ya que se habla de una política de mercado, con lo cual se empodera más al consumidor a fin de que se le restituya una libertad relacionada con su poder adquisitivo, por lo que, aquí un poco la línea se desarrolla en función a esa libertad y la existencia de cláusulas abusivas que imponen otro tipo de prohibición, mas no algo que se vincule con la discriminación o trato desigual. Por ello, al haberse determinado la existencia de una cláusula abusiva, se ha restituido esta posibilidad al consumidor de ingresar con productos similares a los expendidos en dichos recintos, lo cual generará que el empresariado deba pensar en nuevas estrategias de negocio, como es propio de todo mercado que no es estático, porque el objetivo ahora será de hacerse más dinámico en función a las nuevas exigencias del consumidor de a pie, materia distinta a la que abordamos.

### **3.5. El medio probatorio y su valoración**

Según Hinostroza Mingues, “Los medios de prueba son elementos materiales de la prueba, -considerando que la prueba son las razones extraídas de los medios probatorios ofrecidos para generar convencimiento o certeza en el juzgador-, tales como, los documentos, dictámenes periciales, declaraciones de testigos, etc.” (Hinostroza 2000:10).

Ahora bien, dichos medios de prueba o instrumentos deben ser sometidos a un proceso adecuado y justo, y no únicamente seguir una serie de pasos formales, porque tanto el proceso sistémico como el discrecional del juzgador, deben operar bajo un marco de lógica jurídica.

En palabras de Bustamante:

(...) La manifestación del proceso justo exige que todos los actos de poder, como normas jurídicas, actos administrativos o resoluciones judiciales inclusive, sean justos, es decir razonables y respetuosos de los valores superiores, de los derechos fundamentales y de los demás bienes jurídicos constitucionalmente protegidos, a tal punto que su inobservancia debe ser sancionada con la inaplicación de aquel acto o con su invalidez (Bustamante 2001:48).

De aquí se desprende que si bien por una parte en la parte postulatoria, se observan las alegaciones y aportes de las partes, no todo debe circunscribirse a la rigidez de lo que a veces entendemos por debido proceso. La labor de un verdadero juez no solo será el de aplicar o interpretar la norma, sino de ir en búsqueda de la verdad y de ser necesario, crear derecho, siempre con equilibrio, escala de valores, y respeto de los derechos fundamentales.

Podemos diferenciar las pruebas en pruebas típicas (plenas) y atípicas

### **3.5.1. Pruebas Típicas**

De acuerdo a lo desarrollado en el artículo 162 de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, “corresponde a los administrados aportar medios de prueba mediante la presentación de documentos e informes, pericias, testimonios, inspecciones y demás diligencias permitidas, o aducir alegaciones” (Ley del Procedimiento Administrativo General N° 27444 2001: art. 162), dicha precisión es coincidente con lo que esboza nuestro actual Código Procesal Civil en su artículo 192, en el cual tipifica las pruebas típicas, como las siguientes: “i) la declaración de parte, ii) la declaración de testigos, iii) los documentos, iv) la pericia y, v) la inspección judicial” (Código Procesal Civil 1993: art. 192).

Por otro lado, los medios probatorios atípicos, son los que la norma no describe taxativamente. El artículo 193 del Código Procesal Civil, señala “que los medios probatorios atípicos, son aquellos no previstos en el artículo 192 y están constituidos por auxilios técnicos o científicos que permitan lograr la finalidad de los medios probatorios. Los medios de prueba atípicos se actuarán y apreciarán por analogía con los medios típicos y con arreglo a lo que el Juez disponga” (Código Procesal Civil 1993: art. 193).

No obstante lo anterior, contamos con las pruebas Indiciarias, respecto de las cuales Ledesma expresa:

(...) Los indicios pueden constituir elementos que pueden integrarse como pruebas, requieren una operación lógica que no es un medio de prueba, sino que lleva a la presunción. En ese sentido, resulta coherente lo que regula la norma civil, en relación a los sucedáneos: que es una actividad complementaria a los medios probatorios. Son útiles para suplir la falta de prueba de un hecho que interese al proceso, con el fin de resolver en el fondo la cuestión debatida. Son considerados sucedáneos de prueba, los indicios, las presunciones y las ficciones. La presunción no es un medio de prueba sino una actividad del juez, que se rige por las leyes lógicas y aplica sus máximas de experiencia que posee como individuo de una determinada sociedad (Ledesma 2008:687).

Las presunciones son más bien juicios lógicos o críticos basados en hechos indicadores que producen convicción en el magistrado de algún hecho que interesa al proceso, así también, la norma de consumo señala que para los efectos de probanza, serán válidos la utilización de indicios y otros sucedáneos de los medios probatorios. Los sucedáneos de los medios probatorios, de acuerdo al artículo 191 del Código Procesal Civil, complementan la obtención de la finalidad de estos.

El Indecopi a través de la Resolución N° 2913-2016/SPC- INDECOPI, precisa que en relaciones de consumo donde existe asimetría informativa, la aplicación de pruebas directas no siempre es posible, debido a que no hay evidencia del hecho material, y porque el proveedor suele concentrar las pruebas del servicio prestado. En estos casos, la importancia y valoración de las pruebas indiciarias se acrecienta, a fin de generar certeza en el juzgador, así esboza lo siguiente:

(...) Cabe indicar que las leyes que regulan la actividad probatoria en los procedimientos administrativos, en particular aquellos tramitados ante los órganos funcionales del Indecopi, permiten la actuación de todos los medios probatorios necesarios que tengan pertinencia con la cuestión que se discute. Adicionalmente, el sistema jurídico permite el empleo de los sucedáneos de los medios probatorios, esto es, de auxilios establecidos por la ley o asumidos por la autoridad para lograr la finalidad de los medios probatorios, corroborando, complementando o sustituyendo su valor o alcances, los cuales están regulados en el Código Procesal Civil, cuya aplicación es supletoria al procedimiento administrativo (...) Negar la utilización de estos sucedáneos es negarle a la autoridad administrativa la posibilidad de efectuar un razonamiento lógico, posibilidad que está claramente admitida por la ley, mediante la aplicación supletoria del Código Procesal Civil (Indecopi 2016a).

Entonces es claro que éstos constituyen una herramienta importante para complementar la actividad probatoria, de modo tal que no se cause indefensión en el consumidor y se puedan analizar en paralelo las pruebas plenas, y los sucedáneos de los medios probatorios, los cuales permitirán trazar una convicción mucho más clara y coherente de la comisión de infracciones, a fin de que la decisión final a adoptarse, sea justa y equilibrada, debido a que los proveedores, conforme indica la resolución antes indicada, “suelen tener más y mejor posibilidad de generar medios probatorios adecuados que el consumidor, generándose, algunas veces, dificultad en la distribución de responsabilidades por los hechos denunciados debido a la falta de pruebas directas para acreditar las alegaciones efectuadas por las partes” (Indecopi 2016: 8).

### **3.5.2. Respecto a la valoración de la prueba:**

De acuerdo con Bustamante, “La valoración de los medios de prueba, es la operación mental que realiza el juzgador con el propósito de determinar la fuerza o valor probatorio del contenido o resultado de la actuación de los medios de prueba que han sido incorporados al proceso o procedimiento” (Bustamante 2001:292).

Ahora bien ¿Cuál es la finalidad de todo medio probatorio? No es acaso producir certeza en la autoridad respecto del hecho que se alega con la finalidad de obtener una decisión justa, entonces, para que exista dicha certeza, debe existir también una adecuada valoración por parte de la Autoridad de todos los elementos que convergen en el proceso seguido, además de los indicios y la experiencia que éste puede aplicar de manera motivada, ya que el éxito del proceso dependerá de esta fase tan trascendental.

Siguiendo al mismo autor, vemos que es valioso considerar las siguientes fases, durante toda valoración probatoria:

**3.5.2.1. La percepción:** Es el contacto que tiene el juzgador con los hechos materia de investigación, a través de los medios probatorios.

**3.5.2.2. La representación o reconstrucción:** Una vez percibidos los hechos, es indispensable que el juzgador proceda a la reconstrucción histórica de cada uno de ellos y en conjunto, sin omitirse ningún aspecto por accesorio que parezca, a fin de no alterar la realidad o significado, para luego clasificarlos con arreglo a, su naturaleza, al tiempo y a las circunstancias de la realidad histórica que se trata de reconstruir, debiendo examinarse reiteradamente.

Esto es como hacer un recuento constante de los hechos, como operación lógica que permitirá desglosar a la autoridad los hechos y concretar puntos de coincidencia que le

permitan llegar o acercarse a la verdad y así desarrollar argumentos sustentados y lógicos.

Puede llegarse a ello por vía directa (percepción u observación, ej. Inspección judicial) o de manera indirecta, por la vía de la inducción, es decir infiriéndolos de otros hechos (ej. Testimonio donde se percibe lo que el testigo dice acerca de los hechos), o también deduciéndolos de las máximas generales de la experiencia, que implica los juicios hipotéticos de los hechos procedentes de dicha experiencia.

**3.5.2.3. El razonamiento:** Es el análisis crítico para sacar las conclusiones de cada hecho y en su conjunto, fijando que medido de prueba está destinado a acreditar o desvirtuar un hecho, debiendo agrupar los medios probatorios de la manera más lógica posible, a fin de hacer un examen sistemático de todo.

No son fases separadas, pues el juzgador al momento en que está percibiendo, está reconstruyendo y al mismo tiempo razonando para obtener su apreciación (2001:292-293).

Consideramos entonces, que la valoración debe ser utilizada cuidadosamente, en función a lo aportado por las partes, siguiendo el debido proceso y utilizando la experiencia; no obstante ello, esto no implica que el juzgador no pueda apoyarse en otro tipo de medio, como los sucedáneos de los medios probatorios<sup>7</sup>, así como en la experiencia de otro tipo de especialistas, tales como los peritos, lo cual implicará una verdadera búsqueda de la verdad jurídica.

Como hemos visto, existen estándares de probanza; sin embargo, en un acto de discriminación que atenta contra el ser humano, consideramos que no se deben aplicar las mismas reglas rígidas que se aplican en el Derecho Civil, debido a que no se trata de un asunto documental, es un hecho humano, y por ende es de difícil probanza.

Entonces, el estándar del juzgador no puede ser meramente procesalista, por ende deberá aplicar las presunciones e indicios, bajo cierta razonabilidad claro está, donde se aplique la verdad material, lo cual asegurará un estándar razonable que evidencia una mala conducta; por tanto, el nivel de rigidez probatoria, llamado también suficiencia probatoria, en materia de consumidor, en los casos de discriminación, deben tener una mirada mucho más consistente de la mano con el objetivo de la ley, que es proteger al consumidor.

---

<sup>7</sup> “Sucedáneos de los Medios Probatorios: Son auxilios establecidos por la ley o asumidos por el Juez para lograr la finalidad de medios probatorios, corroborando, complementando o sustituyendo el valor o alcances de éstos” (Código Procesal Civil 1993: art. 275).



Aquí también, puede haber un debate respecto del conflicto de derechos, ¿cómo se puede considerar que derecho pesa más, o cual tiene más valor?. Al respecto, consideramos que en el derecho existen diversos instrumentos probatorios como hemos ya mencionado, pero además de ellos, existe la facultad discrecional del Juez, que amerita el uso de su nivel técnico, su experiencia y lógica jurídica, es por ello, que su labor deberá ser la de analizar cada caso particular, ¿De qué manera? Para entender esto, utilizaremos la analogía respecto del principio de licitud<sup>8</sup>.

Si contraviniendo el derecho a la intimidad obtengo una grabación telefónica, mediante la cual un sicario habla de su contratación y responsabilidad en la muerte de una persona, ¿éste podrá alegar su derecho a la intimidad versus el derecho que deseo justiciar, el de la vida? Creo que aquí será importante no determinar qué derecho pesa más, sino el grado de afectación, no podré valorar en este proceso en particular el derecho de la intimidad con el de la vida, puesto que éste último ha sido quebrantado insubsanablemente, y se merece justicia para éste y sus herederos, frente a un derecho a la intimidad que en sí mismo, no habla de una situación tan personalísima.

Considero que las autoridades, tienen la delicada labor de impedir la impunidad de casos como éstos, donde debe aplicarse no solo el derecho sino la coherencia, la lógica, el valor, la experiencia, haciendo uso de la facultad de la que se reviste a los jueces para impartir justicia, conforme se menciona en algunos postulados internacionales, así Bustamante cita a Bécovi, para precisar que 'el derecho a la intimidad, que nos preocupa cada vez más en medio de las agresiones de todo tipo que sufre, es, como todos los derechos, no absoluto sino relativo y limitado. Esto es, que debe verse en su relación con los demás derechos del hombre, como el de propiedad, libertad, vida, etc. Así nace el llamado criterio de proporcionalidad, que fundamentalmente rescata la teoría alemana, para considerar en cada caso concreto, la situación' (Bécovi), criterio importante que compartimos (2001:213).

Entonces, considero que esa es la verdadera labor de la autoridad, observar, valorar, aplicar su experiencia e indicios, y a su vez, determinar en cada escenario presentado la realidad social, el grado de vulneración y la afectación secundaria, es una tarea difícil, pero que, si se realiza con escala de razonabilidad y valores, consideramos será una labor óptima.

---

<sup>8</sup> Principio de licitud: El cual postula que la prueba obtenida y ofrecida, no debe ofender la dignidad humana, así como debe de haber sido obtenida lícitamente (Bustamante 2001).

La autoridad debe considerar todos los tipos de pruebas que las partes aporten y que permitan generar convicción en su decisión, puede que no se logre conocer la verdad material del hecho; no obstante, los elementos que aporta el medio probatorio, permitirán a la autoridad concluir en la decisión más acertada y equitativa posible, considerando además que la labor principal de la autoridad es impartir justicia en su calidad de *servidor público*, proveniente de la palabra *servir*, que según la RAE, significa “Obsequiar a alguien o hacer algo en su favor, beneficio o utilidad.”

En relación a los casos de discriminación, hay que considerar que en los últimos años no existen muchas denuncias fundadas, según hemos visto en el Capítulo I, Actuaciones realizadas por el Estado, y creemos que esto se debe en parte, a que el nuevo criterio conceptual del Indecopi no es efectivo, ya que tal concepto, sumado al estándar de la prueba que se exige, impone un procedimiento muy rígido, es por ello, que nuestra propuesta involucra volver al criterio anterior para enfocarnos en una única labor: determinar si la diferenciación fue objetiva, sino sucedió de esa manera, atribuiremos que se trata de un acto de discriminación y, pasaremos a evaluar la prueba, ante la ambigüedad o falta de esta, la Autoridad puede utilizar un recurso adicional, el cual es exigir la entrega del video de seguridad, en aplicación a la obligatoriedad de los establecimientos de contar con cámaras de seguridad (reglamentación del Decreto Legislativo 1218, que proponemos más adelante) con la finalidad de cerciorarse de la ocurrencia o no de un acto de discriminación, esto brindará tutela a la víctima, facilitará la labor de la Autoridad, y permitirá imponer sanciones más ejemplares que permitan ir disuadiendo tales conductas, ello sin dejar de lado la aplicación de los sucedáneos de los medios probatorios de manera coordinada y en lo que sea pertinente. En tal sentido, observamos que ambas normas recogen la misma orientación sobre pruebas (buscar la verdad), dichos instrumentos, conllevarán a generar certeza en el juzgador. En los actos de discriminación y con el avance de la tecnología, muchos consumidores son capaces de generar su propio medio de prueba a través del uso de sus dispositivos electrónicos, donde se logra evidenciar la conducta infractora, lo cual proporciona elementos y bases sostenibles a la autoridad, para un pronunciamiento favorable, dicha prueba será considerada como un medio probatorio típico y pleno.

La discriminación es un escenario de difícil probanza, existen pocos incentivos para que un consumidor persiga la acción, luego de ser objeto de un maltrato psicológico y/o moral y en algunos casos, hasta físico; por ello, la labor tuitiva del Estado debe concentrarse en desarrollar un rol más proactivo que le demuestre al consumidor que se preocupa por amparar el derecho que desea perseguir y lograr tutelar, cierto es, que

este tipo de vulneraciones se practican de manera oculta o escondida con otras acciones, y en muchas ocasiones, debido a la falta de conocimiento, muchos ciudadanos han asumido que tales prácticas obedecen a conductas naturales, en otros casos, pese a tener el conocimiento adecuado, hay falta de herramientas probatorias, o únicamente dichos de partes, que trasladan todo al universo de meras alegaciones.

Por ejemplo, en las resoluciones que citáramos en el Capítulo I, vemos cómo es que la probanza se torna compleja:

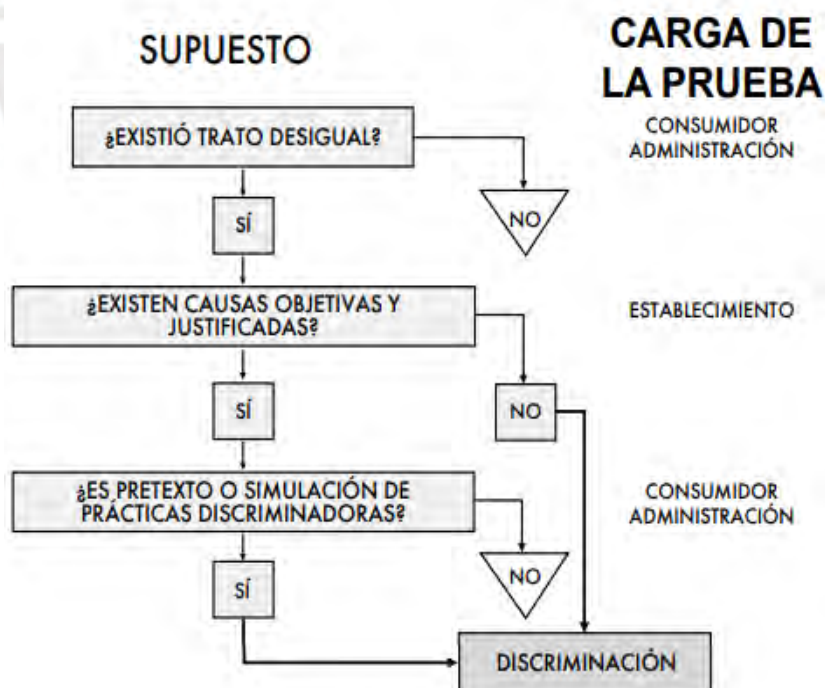
- Resolución N° 1145-2013/CC2  
En este caso, la prueba se generó a raíz de un reportaje realizado por un programa de televisión, que utilizó a personas incógnitas con cámara oculta para acreditar el hecho, de no ser por esta grabación, no hubiera existido por parte de estas personas, manera de acreditar que fueron víctimas de un trato desigual. Aquí, la herramienta jugó un rol importante.
- Resolución N° 0313-2013/INDECOPI-CAJ  
A través de esta Resolución, se indicó que hubo negación del servicio a una persona indigente, a quien por su aspecto y vestimenta se le discriminó. La Resolución decidió sancionar al proveedor; no obstante, la Sala revocó la decisión respecto a la discriminación (pertenencia a un grupo determinado), por falta de medios probatorios (no se acreditó la vestimenta, falta de higiene, etc.)
- Resolución N° 114-2003-CPC-SUR  
Mediante esta Resolución, nuevamente a través de una inspección encubierta por parte del Indecopi a una discoteca del Cusco, se logró identificar que los extranjeros ingresaban sin restricciones al establecimiento, en tanto a las personas originarias del lugar se les solicitaba pago de entrada, aquí, al ser la propia autoridad quien evidenció el hecho y generó el medio de prueba en el marco de su labor fiscalizadora, se logró sancionar, sin esto, nuevamente nos vemos en el escenario de difícil acreditación.
- Resolución N° 2572-2009/-CPC  
Un alumno denunció a una Universidad, alegando que uno de los docentes de un curso de posgrado de la facultad de Sociología, lo había discriminado por su condición de miembro de una etnia indígena. La Sala encausó el asunto como uno de discriminación, y así conforme se menciona en el libro “Discriminación en

el Consumo y Trato Diferenciado Ilícito”, elaborado por Indecopi, para éste, cuando se analiza una denuncia por discriminación, se toma en cuenta la dificultad del consumidor para probar que fue una víctima; sin embargo, para que el proveedor pueda acreditar que sus actos fueron objetivos y justificados, como mínimo se exige que el consumidor pruebe con indicios suficientes que recibió un trato desigual. Como ello no ocurrió, se declaró infundada la denuncia (Indecopi 2015:73).

Por otro lado, el principio probatorio establece que la carga de la prueba recae sobre el consumidor, conforme al principio procesal sobre el que quien alega un hecho debe probarlo; no obstante, hay una inversión de dicha carga de manera posterior. Debe superarse una primera barrera, la cual implica acreditar que existió el trato desigual, logrado ello, se invertirá la carga de la prueba a fin de que el proveedor acredite que dicho trato desigual, se sustentó en una causa razonable, de ser el caso, el consumidor deberá probar que tal afirmación, solo encubre un propósito discriminatorio.

Así podemos citar el siguiente esquema:

**GRÁFICO N° 17: Esquema Probatorio**



(Aldana 2011:44)

En nuestro ordenamiento legal, se establece un parámetro único de prueba, así, conforme se señala en el artículo 196 del Código Procesal Civil, aplicable de manera supletoria a los procedimientos administrativos, “la carga de la prueba corresponde a quien afirma los hechos que configuran su pretensión o a quien los contradice alegando nuevos hechos” (Código Procesal Civil 1993: art. 196). En esa línea, podemos observar que, tanto a nivel judicial como administrativo, no ha existido inflexión en este parámetro a lo largo del tiempo; no obstante, en la medida que nuestra perspectiva y el conocimiento de que el derecho no puede regular cada caso particular, sino que debe considerar la realidad actual, a fin de crear derecho y no perder de vista el rol tuitivo y la incansable búsqueda de la verdad a la que se obliga la autoridad. A nivel jurisprudencial, vemos cómo es que la autoridad, viene flexibilizando la rigidez con la que se venía aplicando la carga probatoria, esto a razón de la mejor posición en la que muchas veces se encuentra la parte denunciada, en ese orden de ideas, ha surgido la teoría de las cargas probatorias dinámicas que, de acuerdo a lo señalado por Priori Posada y Pérez-Prieto expone que, “Dependiendo del caso concreto, el juzgador atendiendo a las especiales circunstancias del caso, deberá invertir las cargas probatorias legalmente pre-establecidas, trasladándolas hacia quien está en mejores condiciones para ofrecerla. De esa manera, se salvaguarda la tutela jurisdiccional efectiva” (Priori Posada y Pérez-Prieto 2012:339).

Esto debido a que, muchas veces las pruebas resultan inadecuadas o son insuficientes, y considerando que lo que se busca es no solo una decisión motivada, sino un pronunciamiento que ampare un derecho efectivamente vulnerado, brindando seguridad jurídica y causando certeza en el sistema, será necesario que a través de la discrecionalidad de la autoridad se varíe la prueba estática de acuerdo a la condición y posiciones en las que se encuentren las partes, lo cual no implicará una violación al debido proceso, en tanto, de igual modo el juzgador deberá evaluar con total imparcialidad y en conjunto, todas las pruebas obtenidas durante el procedimiento administrativo.

Entonces, de acuerdo a lo que precisa Peyrano, propulsor de la mencionada teoría: “(...) más allá del carácter de actor o demandado, en determinados supuestos, la carga de la prueba recae sobre ambas partes, en especial sobre aquella que se encuentre en mejores condiciones para producirla” (Peyrano 2008:638). Esto generará la redistribución de la prueba, para lograr un panorama más amplio y un análisis más concienzudo, en las situaciones donde la autoridad considera que ello es aplicable.

Siguiendo la misma línea, el Tribunal Constitucional, realiza un razonamiento acertado al respecto, mediante el Expediente 01776-2004-AA/TC, fundamento 50, mencionando que:

(...) c. Se ha señalado prima facie que la carga de probar corresponde a quien afirma hechos que configuran su pretensión, o a quien los contradice alegando nuevos hechos, según lo presenta el artículo 196° del Código Procesal Civil. Frente a ello, la carga probatoria dinámica significa un apartamiento de los cánones regulares de la distribución de la carga de la prueba cuando ésta arroja consecuencias manifiestamente disvaliosas para el propósito del proceso o procedimiento, por lo que es necesario plantear nuevas reglas de reparto de la imposición probatoria, haciendo recaer el onus probandi sobre la parte que está en mejores condiciones profesionales, técnicas o fácticas para producir la prueba respectiva(Tribunal Constitucional 2007).

Consideramos entonces, que si bien contamos con un estándar respecto a la carga probatoria, éste no debe ser rígido, porque no existiría proporcionalidad con el fin perseguido, el cual es buscar justicia, brindar seguridad jurídica y generar convicción en los administrados, por lo tanto, en atención a la facultad discrecional con la que cuenta la autoridad y considerando el principio de verdad material que le impone la obligación de buscar la verdad independientemente de las pruebas aportadas por las partes, así como de, “adoptar todas las medidas probatorias necesarias autorizadas por la ley, aun cuando no hayan sido propuestas por los administrados o hayan acordado eximirse de ellas” (Ley del Procedimiento Administrativo General N° 27444 2001: art. IV), deberá analizar cada caso particular y determinar si corresponde aplicar la teoría de la carga probatoria dinámica en caso se encuentre en una posición de desventaja respecto de la probanza de un hecho, o si aplicará los sucedáneos de los medios probatorios, lo cual contribuirá a obtener mayores elementos de prueba, de cuyo análisis conjunto, se podrá lograr una adecuada administración de justicia.

### **3.6. Pruebas Inducidas y conductas sociales**

Durante el desarrollo del presente trabajo, hemos citado y hablado de los escenarios reales donde se materializan los actos de discriminación; no obstante, es importante precisar que no en todos los contextos en los que se utilice el término “discriminación”, existe un discriminador o potencial discriminador.

Nos hemos enfocado en esas situaciones reales, pero también hay que tener en claro que el ser humano, es un ser complejo, nutrido de sentimientos, aptitudes y actitudes,

por lo que, la diversidad de su personalidad, no deja de lado a aquellos que se sienten o se autodenominan “víctimas” en cualquier circunstancia.

Los problemas y conductas del ser humano, son estudiadas desde la perspectiva sociológica y psicológica, disciplinas que nos han mostrado que, existen situaciones como la victimización, autoexclusión o baja autoestima, relacionadas a los conflictos internos que enfrentan algunos seres humanos, y que conllevan a interpretar el comportamiento de un tercero, como uno que lleva en sí mismo, un único propósito: menoscabar, mellar, o humillar, cuando tal motivación no existe.

De acuerdo con lo que señala Zepeda, “En la personalidad convergen todos los elementos de la individualidad, las facultades personales que permiten al hombre establecer relaciones con sus semejantes y darle a su existencia un enfoque trascendente” (Zepeda 2003:272).

Puede que alguien ostente una buena posición económica, cuente con la mejor educación, y se vea asimismo o para los demás, físicamente aceptable (ello en función al estereotipo que haya construido a lo largo de su vida); sin embargo, esto no otorga necesariamente, seguridad o estabilidad anímica y/o psíquica a un individuo, ya que existen variables psicosociales que determinan el comportamiento del ser humano.

No es materia de la presente investigación desarrollar los rasgos de la personalidad, pero somos conscientes que existen trastornos de la personalidad, que dificultan el desenvolvimiento del ser humano con sus pares, consigo mismos, y que viven en una lucha constante por superar estos obstáculos que limitan su capacidad para entregar más a la sociedad y a sí mismos. Estos problemas internos, que en la mayoría de casos no son debidamente tratados, son los que dificultan y afectan las relaciones sociales, y son también los que muchas veces entorpecen el sistema versus los casos que verdaderamente demandan una labor tuitiva de la autoridad.

Finalmente, consideramos importante que la Autoridad además de actuar medios de prueba, no puede dejar de lado la conducta procesal de las partes, pudiendo someterlas a exámenes psicológicos, que ayudan a determinar también ese rasgo de la personalidad, que podría contribuir con el análisis de la autoridad.

### **3.7. Estereotipos**

De acuerdo con García O' Meany, los estereotipos son un conglomerado de opiniones e ideas respecto de la cultura y modos de proceder de un conjunto de personas. Dichas opiniones e ideas, se tergiversan muy a menudo, debido a que no recogen toda la complejidad del grupo, y esperamos que nuestras creencias sobre sus comportamientos sean ciertas: esperamos que todos los alemanes sean disciplinados y organizados, que todos los italianos saben preparar pasta(...) Los estereotipos son precisos y responden a una serie de términos opuestos con los que se establece una identificación (lo que aspiro, lo que valoro) y desidentificación (lo que rechazo, lo que desvalorizo) (2002:44).

Entonces los estereotipos comprenden nuestros pensamientos más arraigados, nuestros juicios de valor, y de lo que creemos o tenemos como ideal, son estos estereotipos los que nos conducen a concluir por ejemplo que una persona de color negra esta mejor dotada para realizar trabajos físicos, antes que trabajos de oficina, o que solo una persona extranjera es capaz de conducir una mega corporación. Puede que esto en algunos casos resulte realidad, pero no son verdades absolutas, sino meras coincidencias.

Es importante señalar que los estereotipos de cada persona, son los que orientan el comportamiento y las relaciones sociales cotidianas, el ser humano tiende a asociarse con aquellas personas que considera tienen su misma línea de pensamiento, que se ven como ellos o tienen cuando menos algo en común, de allí inicia un proceso de aculturación mediante el cual adoptamos formas, ideas y pensamientos del grupo con el cual nos desenvolvemos habitualmente.

### **3.8. Baja autoestima, Autoexclusión y victimización**

La autoexclusión va acompañada de la impresión de rechazo de los otros, de la marginación que percibe dicha persona por parte del grupo al que desea unirse, sintiéndose fuera de contexto, tomando la decisión de crear su propio mundo, un mundo lleno de ideas que no se ajustan a la realidad.

De allí, tal como hemos visto, es en ese mundo que se crea, que tal individuo cree que toda invasión a esa burbuja que ha creado, es sinónimo de laceración, puesto que se siente afectado por cualquier tipo de palabra o conducta de otro ser humano, lo cual ya no radica en el sometimiento a un acto de discriminación genuino, sino en lo que se



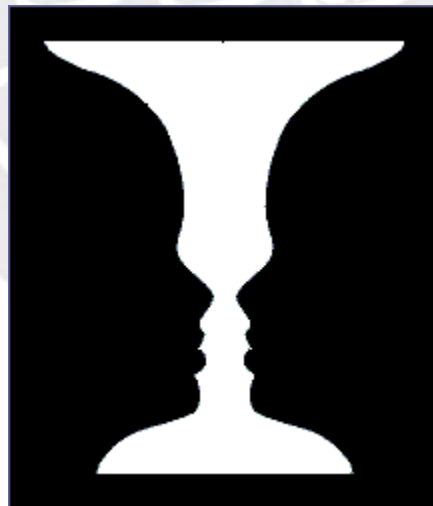
piensa que uno es o, en lo que anticipadamente piensa que va a suceder, por ejemplo, si me acercó a aquel grupo me van a discriminar por mi color de piel, o si necesariamente me tengo que integrar, y en ese proceso, ya me siento discriminada, lo cual genera que me conduzca y me comporte así con todo mi entorno, en la universidad, el trabajo, una simple compra, etc.

Parte de estos problemas de pensar que todos me discriminan o, considerarme inmerso en un contexto de trato de desigual, tiene que ver con nuestra interpretación de las cosas, como hemos dicho, no en todos los casos esto es una realidad.

Según Dubois y Rovira, “El individuo no se contenta con escoger los estímulos a los que se expone, sino que los organiza y los interpreta, (...) si lo que percibimos es en su origen lo que pensamos, lo inverso es igualmente cierto. En general, un individuo tiene más posibilidades de percibir un mensaje que está de acuerdo con sus propias creencias (Dubois y Rovira 1998:31).

En la conocida ilusión óptica creada por el psicólogo danés Edgar Rubin, se pretendió mostrar que es la inversión perceptual, veamos:

**GRÁFICO N° 18: Inversión perceptual**



(Gray 2008:282, gráfico 8.22).

Según nuestra percepción, esta imagen nos muestra el perfil de dos personas o un objeto principal: una copa ¿Qué nos dice esto? Que no todos los seres humanos interpretamos o percibimos lo mismo, y esto es parte de la diversidad de la personalidad, en algunos casos puede tratarse de un problema de personalidad lo cual ya es más

grave, o simplemente, que no percibimos lo que verdaderamente nos quisieron transmitir.

La baja autoestima y la victimización, lamentablemente son también realidades de nuestro país y el mundo, que generan problemas sociales que parten del conflicto de nuestra personalidad, en tales casos, no existe sistema o proveedor eficaz, sino que será labor de cada persona o de cada familia, afianzar desde la niñez la seguridad y orientar la personalidad de cada individuo que ha sido destinado a vivir en su seno.

### **3.9. Redes sociales**

En el artículo sobre la Adicción al Facebook relacionada a la baja autoestima, se menciona que, en la actualidad se han realizado diversos estudios sobre la relación entre las redes sociales y los factores sociales y, citando a Young, se señala que:

Las personalidades virtuales, son aquellas que se usan como reflejo del verdadero ser, que pueden idealizarse para agradar a otros. (...) Los individuos que participan en las redes sociales en línea utilizan el lenguaje, la tecnología y las herramientas multimedia para crearse una identidad. Esto no consiste sólo en tener amigos en línea, sino que también influye en la manera en que se aprende y habilitan necesidades para participar en las nuevas formas de socialización de la era digital (Herrera, Pacheco, Palomar y Zavala 2010: 06-13).

Considerando esto, un adicto a internet, puede ser aquel que presente problemas de autoestima, entonces, ¿Por qué utilizamos las redes sociales? Es claro que existen dos aspectos, uno se vincula a la facilidad que nos brinda esta herramienta, internet nos permite indagar sobre temas de nuestro interés, también tener ratos de ocio y entretenimiento; sin embargo, esto puede, como todo en la vida, mal utilizarse. Tal como menciona el artículo que citáramos, mediante internet podemos mostrar lo que no nos atrevemos a revelar en el mundo real, o podemos decir lo que no osamos expresar en persona.

Aquellas personas que se sienten o se muestran como víctimas, o las que mal utilizan el sistema, pueden valerse de esta herramienta, para comunicar un hecho que podría generar una ola de opiniones, cierto es que, cuando no se muestra una evidencia, la diversidad de opiniones no se sustentará en un hecho objetivo, sino en una opinión basada en nuestras tradiciones, costumbres y valores.

### **3.10. Grupos sociales que tergiversan el sistema:**

No solamente se trata de aquellas personas que enfrentan problemas de baja autoestima, sino de aquellos grupos colectivos que se sienten amenazados todo el tiempo y por todo el mundo y manipulan el sistema generando corrientes a favor, propiciando la desnaturalización del sistema, el cual debe orientar sus esfuerzos y recursos a los sectores con mayor necesidad y trascendencia social, no queremos decir con esto que no se ocupe de resolver los casos particulares que se presenten, finalmente, esto es parte del deber del Estado en cuanto se le invoque, sino que hablamos de la labor de fiscalización, supervisión y acción de oficio, en tales escenarios, la autoridad deberá evaluar donde dirige prioritariamente sus esfuerzos, a fin de proteger intereses colectivos.

A través de la Resolución N° 2116-2016/SPC-INDECOPI, la Secretaria Técnica de la Comisión de la Oficina del Indecopi La Libertad, siguió un procedimiento contra una discoteca de la ciudad de Trujillo, por supuestas prácticas discriminatorias; no obstante, esta acción se inició de oficio a raíz de unos comentarios efectuados en una red social (twitter) por parte del señor Bytton, quien por ese canal, señaló haber sido expulsado de dicho lugar por el hecho de haberse besado con otro hombre, indicándosele que tal conducta no estaría permitida, y que para eso debía ir a otro lado, sintiéndose discriminado ese día.

Al respecto, el denunciado indicó que su intervención se debió a que las distintas personas que se encontraban en el lugar, se incomodaron y exigieron se les solicite a la pareja en cuestión, el retiro de la discoteca, y esto debido a que éstos ostentaron conductas inadecuadas (tocamientos íntimos) ello de acuerdo a los videos de seguridad que se aportaron al caso. El Indecopi en primera instancia, consideró responsable a la discoteca, sancionándolo con 50 UITs; no obstante, tras la apelación presentada por el denunciado, aludiendo la falta de valoración de los medios probatorios, la Sala Especializada en Protección al Consumidor, revocó la decisión, señalando que de los videos aportados, se desprende que el señor Bytton y su acompañante, no tuvieron una conducta apropiada, al margen de ser una pareja heterosexual u homosexual, existiendo parámetros mínimos de conducta (2016b).

No decimos con esto, que los asuntos de la ciudadanía no sean importantes; sin embargo, para tales incidencias, existen las demás comisiones de protección al consumidor, puesto que han sido creadas con el propósito de recibir denuncias de parte

de cada víctima en el ejercicio de sus derechos, a fin de evaluar las irregularidades en el comportamiento de los proveedores.

La Comisión de Protección al Consumidor N° 3, quien tiene como misión supervisar el cumplimiento de las obligaciones de los proveedores a fin de garantizar el respeto de los derechos de los consumidores, mediante procedimientos oportunos y la emisión de pronunciamientos predecibles, con sustento técnico y de impacto social, debe combatir en esa línea los asuntos de alcance social amplio y priorizar sus recursos en relación a afectaciones colectivas, a fin de no dar un mensaje equivocado al mercado.

Por otro lado, hay que tener en cuenta al consumidor informado, el cual va de la mano con la potencialización de las tecnologías de la información con las que hoy contamos, lo cual le permite registrar situaciones cotidianas, pero también hay que considerar al consumidor que no vive la misma realidad, y más aún en un país de realidades económicas tan marcadas, para estas personas, se debe mantener el sistema tradicional, que se apoya justamente en esta labor de fiscalización en pro del derecho de estos consumidores, ya que son ellos los que no cuentan con la herramienta o al menos no una de avanzada. Según el Plan Nacional de Protección y Defensa del consumidor, la gente con mayor envejecimiento, y entre 18-24 años, o analfabeta, es la más expuesta a la discriminación, por lo tanto, en los casos en los que se pueda grabar una situación particular, ello contribuirá a exponer al proveedor discriminador y éste sea sancionado, en los casos que no sea posible, las actuaciones de oficio serán una contribución a la protección de los derechos de los consumidores. Entonces, debe existir una contribución y aporte paralelo, ambas partes deben contribuir desde la posición en la que se encuentran.

### **3.11. Responsabilidad social empresarial**

Dicho todo eso, ahora nos enfocaremos en la importancia de que los proveedores o agentes de mercado, adopten políticas de responsabilidad social empresarial en sus empresas, a fin de maximizar por una parte sus beneficios y por otra generar un impacto positivo en el mercado y los consumidores.

Benedicto XVI, en su carta encíclica *Caritas in Veritate* expresó que, (...) “Es bueno que las personas se den cuenta de que comprar es siempre un acto moral, y no sólo económico. El consumidor tiene una responsabilidad social específica, que se añade a la responsabilidad social de la empresa” (Vaticano 2018).

Hoy, esta visión no es muy legible para algunos actores del mercado, puesto que consideran que todo aquello que involucra inversión de capital, se circunscribe únicamente al plano económico sobre como potencializar e incrementar los ingresos, cuando las transacciones comerciales no solo involucran un factor económico, sino moral, puesto que durante una contratación no solo existe un “pacto de condiciones” sino un ser humano involucrado, como principal referente de dicha transacción. Entonces, si el consumidor es el protagonista, la empresa debe ocuparse en desarrollar una propuesta solidaria que involucre una nueva dimensión de las relaciones humanas, para a su vez generar resultados tangibles en el resultado económico de la empresa.

Según la Organización Internacional de Empleadores –OIE:

La responsabilidad social empresarial (RSE) para algunos se refiere a la responsabilidad de la empresa, para otros a las iniciativas voluntarias privadas, o a una oportunidad social para la empresa. No obstante, cualquiera que sea el nombre que se le dé, sus fundamentos son los mismos: se trata de iniciativas voluntarias de carácter práctico que las empresas adoptan para tratar de ir más allá del mero cumplimiento de la legislación en toda una serie de ámbitos sociales, económicos y medioambientales (Organización Internacional de Empleadores 2017).

Entonces, la RSE involucra no solamente ofrecer productos de calidad, sino adoptar un cambio que sea transversal con todas las políticas, áreas de la empresa, y el capital humano involucrado; generando renta, confianza, y coadyuvando al ecosistema a fin de promover una organización más sensible.

Morales, “Expresa que los principios que deben guiar el comportamiento en los negocios y la responsabilidad social, tienen como objetivo maximizar su impacto positivo y minimizar su impacto negativo en los grupos de interés o stakeholders, y para que esto sea viable es necesario cumplir con las siguientes categorías para alcanzar la RSE”, y citando a Juan Pedro Sulbaran, Morales menciona las siguientes:

1. Responsabilidad de naturaleza económica: Aquí la empresa vela por sí misma, sus socios y accionistas.
2. Responsabilidad Legal: La empresa se obliga a cumplir los marcos legales que le son aplicables.
3. Responsabilidad ética: Aquí se menciona la expectativa que tiene la sociedad en relación a las actividades de la empresa, las cuales van más allá de un marco legal.

4. Responsabilidad Filantrópica: Involucra las contribuciones de la empresa en favor del bienestar de la sociedad (Morales 2011:58).

Entonces, según Raymond si la empresa engrana todas estas categorías y las hace parte de su cultura empresarial, entendida como el conjunto de creencias básicas, forma de tomar decisiones, procedimientos y reglas de actuación, formas de entender el entorno y la realidad de la empresa, que se consideran correctas para su gestión, creo que contaremos con empresarios y consumidores más satisfechos (2009:109).

Existen también, distintas recomendaciones y directrices, elaboradas por diferentes entidades nacionales e internacionales, con la finalidad de promover una política de RSE, considerando que ésta ha nacido de la necesidad de mejorar los procesos de las empresas y su impacto en la comunidad.

El Pacto Mundial De Las Naciones Unidas<sup>9</sup> y la Organización De Estados Americanos –OEA, han realizado recomendaciones, alentando a los estados miembros a que propicien mejores experiencias de información, capacitación y concientización sobre la RSE.

En el caso del Pacto Mundial, se viene promoviendo las buenas prácticas de sus socios, como un modelo de aprendizaje de sensibilización de valores, a fin de incluirlas como parte de la gestión de la RSE de la empresa, además, así tenemos que su primer principio expresa: “Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos fundamentales reconocidos internacionalmente dentro de su ámbito de influencia” (El Pacto Mundial De Las Naciones Unidas 2018).

Las empresas gozan de cierta influencia, en relación a su poder económico y su alcance de mercado, por ello es importante que éstas se identifiquen con la falta de cultura de consumo responsable, el desarrollo sostenible de la comunidad, y demás factores sociales, con la finalidad de que todos resultemos beneficiados. Varias empresas extranjeras, se vienen preocupando por desarrollar buenas prácticas en favor de la sociedad, así, por ejemplo, la empresa Fábricas Agrupadas de Muñecas de Onil S.A (Famosa), socia del Pacto mundial, tiene como desafío asociado, la producción y

---

<sup>9</sup> “Visión General: El Pacto Mundial de Naciones Unidas es una iniciativa internacional que promueve implementar 10 Principios universalmente aceptados para promover el desarrollo sostenible en las áreas de Derechos Humanos y Empresa, Normas Laborales, Medio Ambiente y Lucha contra la Corrupción en las actividades y la estrategia de negocio de las empresas” (Pacto Mundial de las Naciones Unidas 2018).

consumo responsable, el cual tiene al cliente, como su grupo de interés o stakeholder, tal como se menciona en la página web del Pacto Mundial:

Famosa, apuesta por un juguete responsable, que es atractivo, facilita el desarrollo, promueve valores positivos, fomenta la salud, es respetuoso con las personas y el medioambiente y se produce de manera ética, rentable y sostenible. Recoge este compromiso en su código de conducta, el cual ha sido suscrito por 31 proveedores estratégicos, que suponen más del 75 % de las compras, incluyendo todos los proveedores nuevos de producto acabado propio en China y los proveedores españoles, fomentando la producción sostenible en su cadena de valor (Pacto Mundial De Las Naciones Unidas 2018).

Esto, nos da una muestra de cómo es que a través del propio producto, se pretende educar al consumidor promoviendo los valores y el respeto a las personas, no solo existe una preocupación por vender, sino que existe una preocupación porque el producto impacte positivamente en los niños, lo cual nos parece sumamente importante puesto que durante la infancia, se construyen y afirman valores positivos, para lograr seres humanos más sensibles a las necesidades sociales y con respeto a los derechos de los demás.

Entre las empresas nacionales, también vemos al Banco de Crédito del Perú que ha ejecutado proyectos de mejora y reconstrucción de infraestructura educativa. Además, han equipado laboratorios de ciencia, y brindaron capacitación a los docentes, lo cual es también de importancia, puesto que invertir en la preparación de profesores, es anticiparnos de algún modo a los problemas sociales, a través de un adecuado trabajo educativo de los niños y adolescentes, quienes van perfilando su nuevo rol hacia el mercado (Banco de Crédito 2018).

El Banco Internacional del Perú-Interbank, a la fecha se ha asociado al pacto mundial de las Naciones Unidas, y así también apuesta por la labor educativa de los docentes, publican las ideas y proyectos que transmiten conocimientos a niños y jóvenes de todo el país, así proponen un concurso para el reconocimiento de más de 120 proyectos educativos realizados en escuelas de todo el Perú, bajo el esquema Maestro que deja huella (Banco Internacional del Perú 2018).

Nuevamente, hay un enfoque en el sector educación, puesto que reviste importancia para lo que deseamos mejorar, una educación arraigada en valores y cultura de consumo responsable, en tal sentido, vemos como en nuestro país se está tomando

mayor conciencia sobre el impacto de la RSE, sin embargo, creo que aún estamos colocando las bases para este camino.

La OCDE, como Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico que agrupa a 35 países miembros, cuya misión “es promover políticas que mejoren el bienestar económico y social de las personas alrededor del mundo” (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico 2018), ha desarrollado directrices importantes respecto de los intereses de los consumidores, que demandan que las empresas adopten prácticas publicitarias, comerciales y, de marketing, que sean justas y razonables con la finalidad de garantizar la calidad de cada bien y servicio puesto a disposición del consumidor. En ese sentido se obligan a:

1. Garantizar que los bienes y servicios que proporcionan cumplan todas las normas acordadas o legalmente requeridas en materia de salud y seguridad para los consumidores.
2. Aportar información exacta y clara correspondiente a los bienes y servicios para permitir a los consumidores tomar decisiones con conocimiento de causa.
3. Establecer procedimientos transparentes y eficaces para dar respuesta a las quejas de los consumidores
4. No realizar prácticas engañosas de competencia desleal (OCDE 2018).

Así también, El Organismo Internacional de Normalización-ISO, creó la norma ISO 26000 sobre Gestión de responsabilidad social (norma ISO 26000), cuyo enfoque es, “ayudar a la empresa a tener en todo momento un comportamiento transparente y ético que forme parte indisoluble de su modelo general de gestión” (International Organization For Standardization 2017).

Esta norma permite que la empresa se esfuerce en su política de RSE que se exige de una u otra manera cada vez más por los consumidores.

Finalmente, la Ley N° 29230 y su reglamento, que impulsa la inversión pública regional y local con participación del sector privado, denominada obra por impuestos, incentiva tributariamente a las empresas que opten, en lugar de tributar al Estado, por desarrollar un proyecto social, así tiene como objetivo “impulsar la ejecución de proyectos de inversión pública de impacto regional y local, con la participación del sector privado, mediante la suscripción de convenios con los gobiernos regionales y/o locales” (Ley que impulsa la inversión pública regional y local con participación del sector privado N° 29230 2008: art. 1); para tal caso, en el supuesto que se firme un convenio entre la empresa privada y un gobierno regional o local, se ejecutará la obra, para



posteriormente emitirse un Certificado “Inversión Pública Regional y Local – Tesoro Público” (CIPRL) “el cual será utilizado por la empresa privada única y exclusivamente para su aplicación contra los pagos a cuenta y de regularización del Impuesto a la Renta de tercera categoría a su cargo” (Ley que impulsa la inversión pública regional y local con participación del sector privado N° 29230 2008: art. 7).

Nuestro actual modelo económico estimula la creación de riqueza, garantizando la libertad de empresa; sin embargo, si nos quedamos con esta premisa como único enfoque para la creación de una empresa, estaremos hablando de una responsabilidad legal y económica, único fin que, nos alejaría del bienestar social, que constituye el equilibrio de toda nación.

La sentencia del pleno del Tribunal Constitucional N° 0048-2004-PI-TC, en su fundamento 25, ha señalado que “La responsabilidad social se constituye en una conducta exigible a las empresas, de forma ineludible” (Tribunal Constitucional 2004). El Tribunal en su rol tuitivo, entiende que la materialización de la RSE fomentara un impacto positivo; sin embargo, La RSE no es una obligación legal, sino más bien un fin ético, y la ética, no tiene como cuna la obligatoriedad, sino más bien la autonomía.

Si bien no es materia de investigación enfocarnos en el marketing, la estrategia o la gestión empresarial, si consideramos importante sostener que una empresa cuya base se sustenta en compromisos éticos para con la comunidad, será un mejor aliado en el mercado, con políticas de atención más eficientes, clientes más satisfechos, y con mejor reporte de ganancias a lo largo del tiempo. Aquella empresa que considera la dignidad como un valor superior, entenderá que la RSE es una forma de evitar trances sociales, enfocándose en vender productos de calidad, cumplir con la leal competencia, respetando las reglas del mercado, estableciendo buenas prácticas de atención al cliente y erigiendo un buen gobierno corporativo, esto reducirá los escenarios de trato desigual durante las transacciones comerciales, puesto que una empresa con un buen gerente corporativo que se preocupe tanto por la rentabilidad, así como por la aplicación de tales prácticas en su compañía, invirtiendo en su capital humano a través de personal capacitado, contribuirá a promover una cultura de consumo responsable y a obtener agentes de mercado más eficientes.

Concluimos entonces que, esta política no es una labor aislada porque requiere organización y planificación, por ello consideramos que una verdadera RSE no es un acto solidario eventual, o un acto de desprendimiento nada más, sino una cultura de

servicio sostenida que no involucra imposiciones porque no puede ser forzada, debido a que únicamente puede nacer por la identificación y sensibilización con las carencias de nuestra sociedad, y en tanto tengamos la voluntad, posibilidad y las herramientas ¿Por qué no contribuir con la comunidad? No decimos con esto que la empresa se olvide de la maximización de la renta, decimos que necesitamos empresarios más creativos, que sean capaces de abordar su labor corporativa y la de la sociedad, puesto que es una forma de devolver a los clientes su preferencia, finalmente donde fluctúe la demanda, es decir, donde está el consumidor, es donde preliminarmente se deben orientar los esfuerzos de la empresa.

### **3.12. Buen gobierno corporativo y Código de buenas prácticas**

En relación a los inicios de las prácticas de buen gobierno corporativo, precisamos que tal como menciona Morales, “Éstas cobraron mayor importancia debido a la crisis asiática de 1997 y al año siguiente con la debacle de Rusia, afectando mercados mundiales, lo cual implicó fuertes críticas al Fondo Monetario y al Banco Mundial, sobre su capacidad para prevenir las crisis, por ello, se creó el Foro de Estabilidad Financiera, a fin de analizar y evitar crisis sistémicas” (Morales 2011:61).

En atención a ello, Morales señala que los distintos países empezaron a elaborar sus propios lineamientos y códigos, que regulen las prácticas de buen gobierno corporativo y les permita medir sus riesgos y nivel de cumplimiento de sus propias directrices. El Perú en el año 2002, conformó un comité en el cual participaron entidades tanto del sector público como del privado, con la finalidad de elaborar un documento denominado “Principios de Buen Gobierno para las Sociedades Peruanas”, estos principios, se inspiran en los principios de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), debido a su reconocimiento mundial por diferentes estructuras societarias, de ese modo, un buen gobierno corporativo, toma importancia por su impacto directo en los stakeholders, promoviendo empresas más eficientes y con mayor solidez, además de demostrar la capacidad de aplicar un tratamiento equitativo entre todos los participantes de la empresa. Adoptar un buen gobierno corporativo, como un modelo de sociedad enfocada en aplicar prácticas justas, de respeto a sus miembros, y altamente altruista, perfilará una empresa con estándares más elevados, transparente en su información y con mayor preocupación por los intereses de los consumidores (2011:62-63).

Los principios antes mencionados, señalan que el Gobierno Corporativo es un sistema a través del cual las sociedades son controladas y direccionadas, son un parámetro de organización, además, precisan los derechos y responsabilidades de los integrantes de la sociedad; en ese sentido, tiene el siguiente desarrollo: “i) los derechos de los accionistas, ii) tratamiento equitativo de los accionistas, iii) función de los grupos de interés en el gobierno de las sociedades, iv) comunicación y transparencia informativa, v) las responsabilidades del directorio y, vi) sociedades no inscritas en el registro público del mercado de valores” (Principios del Buen Gobierno para las Sociedades Peruanas 2002: 1-5).

El Perú no debe ser ajeno a la adecuación progresiva de esta guía, puesto que esto le permitirá preservar el valor de sus inversiones, su capital humano y sus consumidores, además de elevar la valla de eficiencia y pueda alinearse con aquellas empresas que cumplen y se desarrollan en función a estándares y normas de certificación internacional, lo cual le otorgará mayor confiabilidad.

Asimismo, es importante precisar que la existencia de un buen gobierno corporativo, solo se logra con un Gerente Corporativo (CEO) eficiente, que no solo establezca un código de buenas prácticas, sino que además se preocupe por su implementación y perfeccionamiento permanente en atención a los cambios y demandas de la empresa, exigiendo compromiso y sacrificio de todos los involucrados, a fin de contar con procesos sostenidos y de calidad.

Un buen CEO debe ocuparse de conocer muy bien el código de buenas prácticas de la empresa, de ese modo aplicara políticas uniformes, y orientará a todos los trabajadores a actuar con mayor discernimiento y transparencia, esto permitirá que la toma de decisiones sea más ágil por parte de todos los intervinientes, y no existan muchas situaciones que involucren escalar consultas a la alta dirección, lo cual va a representar clientes más satisfechos, así como la optimización del tiempo de la empresa para enfocar su labor en otras demandas de la misma.

Asimismo, conforme indica Lescano “Han de saber coordinar los intereses dispersos de sus empleados dentro de un proyecto general. Y hay proyectos que solo pueden emprenderse y conseguirse mancomunadamente, tal como ocurre con la estrategia de servicio (proyecto que solo se logra con la visión y ejecución en conjunto” (Lescano 2001:22).

Todo esto resulta importante, en la medida que los objetivos de la empresa no solo se pueden lograr con las buenas intenciones de unos cuantos, sino que, todos los integrantes de la empresa, gerentes, jefes, directivos, accionistas, y empleados deben ser partícipes de las metas de la empresa, y mostrar en sus *actuaciones* los valores que la empresa “difunde”, los cuales deberán estar acordes y ser congruentes con la política de la empresa.

### **3.13. Buenas prácticas de atención al Cliente:**

Como parte de la implementación de éstos principios que se reflejan en mejores relaciones con los demás stakeholders, en este caso con los consumidores, las empresas también han optado por no solo tener una filosofía respecto de la atención al cliente, sino una pauta a través de un Código de Buenas Prácticas de Atención al Usuario, que representa un poco la política de la empresa organizada en una norma interna, constituyendo una herramienta orientada a transparentar la información y garantizar un adecuado trato al cliente.

Estas disposiciones no obligatorias, coadyuvan a asegurar a los clientes, el compromiso con el servicio integral que se les ofrece, ya que la intención es asumir compromisos económicos y sociales, así como políticas que permitan proporcionar mayor valor al cliente.

Por otra parte, cuando las empresas piensan en un modelo de negocio, no solo se limitan a pensar en la inversión, recuperación e incremento del capital, sino, en la importancia de incorporar un servicio de calidad como parte de su ventaja competitiva, puesto que las exigencias por parte del consumidor actual, lleva al empresariado a replantear su actuación en el mercado, debiendo incorporar servicios óptimos y sostenidos de atención al cliente, política que, deber ser interiorizada desde el primer empleado hasta el más alto funcionario, a fin formar un empresa de éxito y una organización de servicio simultáneamente.

Según Lescano: “El auténtico servicio se orienta esencialmente a todas aquellas oportunidades surgidas en la relación con los clientes que demandan de los integrantes de la organización no solo un dominio de las tareas operacionales del servicio, sino, fundamentalmente, una amplia capacidad de iniciativa, de anticipación y de reacción, y, sobre todo de aprendizaje” (Lescano 2001: 22).

Respecto a lo anterior, no queremos decir que en la búsqueda del objeto de la atención al cliente y de entender sus requerimientos, la empresa deba enfrascarse en la frase: El Cliente siempre tiene la razón, debido a que existirán muchas ocasiones en las que no la tenga; sin embargo, tal como mencionáramos antes, aquí se demanda la creatividad de la empresa de la mano con una enseñanza de consumo responsable, lo cual constituye un factor muy importante en tanto este servicio es el primer contacto del consumidor con la empresa, por ello, el trabajador debe tener claro cuáles son las políticas de la empresa y si podrá conceder o negar algo al consumidor, que no le demande un grado de responsabilidad y a la vez no se genere una costumbre al consumidor de algo que no le correspondía.

Cada relación comercial tiene un matiz diferente; sin embargo, es importante, brindar un servicio de calidad, que implique cumplir lo que debo cumplir, otorgar valor al consumidor, y apuntar a ser una organización de servicio con conocimiento de los marcos legales y políticas claras, que en suma representen una genuina orientación de servicio.

Como parte del análisis de las actuaciones de los algunos retails en el mercado, tuvimos la oportunidad de contar con los alcances de Alfredo Rivero Nieto, Gerente Legal Corporativo de Autorregulación del Grupo Falabella, quien nos manifestó que:

El marco del protocolo y la piedra angular del servicio, la esencia, es que el cliente este completamente satisfecho, es satisfacción garantizada o la devolución del dinero, básicamente en eso se funda todo el trato y la política macro del servicio al cliente". Además, indicó que como grupo, que tiene a cargo diferentes retails, centros comerciales y corredores de seguros, "la política empresarial, básicamente se sustenta en darle la mejor experiencia a los clientes, en ofrecer los mejores productos a precios convenientes, y en participar en todo el ciclo de vida de un cliente (Nieto 2018).

Esto resulta importante, porque la mejor experiencia, es la que nos hace volver a un negocio y hasta ser tolerantes frente a un error cometido.

Finalmente, debemos agregar que coincidimos con Raymond cuando indica: "Nada se logra sin esfuerzo, de allí la importancia de diseñar una propuesta de servicio, una oferta a entregar a través de pasos estructurados, para que en la perfección de los movimientos sucesivos, fluya la música de una orquesta bien afinada (Raymond 2009:215).

### **3.14. Protocolos de seguridad**

La seguridad es un aspecto importante que proporcionara mayor confianza al cliente, de acuerdo con Lescano “Los tipos de seguridad son los que se brinda a los clientes y acompañantes frente a la delincuencia, siniestros y por los riesgos propios de los servicios que se ofrecen” (Lescano 2001: 85).

Vamos a centrarnos en el último tipo: los riesgos propios de los servicios que se ofrecen.

Por lo general, las empresas tercerizan el servicio de vigilancia y seguridad, esto implica personal que probablemente no se encuentre debidamente capacitado para resolver conflictos determinados; por tal motivo, la empresa debería ocuparse de esta parte también. Cuando un personal de seguridad, basado en su propia opinión y sin mucha certeza, considera que alguien quizá, por determinadas características físicas, forma de actuar o de vestir, podría haber tomado algo del establecimiento o resultar sospechoso, debe aplicar su protocolo de seguridad; no obstante, en muchos casos dicho personal, sobrepasa la filosofía de la empresa y menoscaba la dignidad de la persona, generando un maltrato al ser humano.

Los mecanismos de seguridad aplicados, no solo deberán abarcar la prevención de determinados eventos, sino también las formas específicas en la reacción e intervención frente a tales sucesos, ya que, dejar de lado todos los aspectos que abarcan el control de la seguridad, y concentrarnos únicamente en lo que deseamos resolver (determinar si la persona actuó o no indebidamente) dejando de lado el aspecto moral, mellan la confianza de parte de los consumidores.

Las medidas de seguridad de un establecimiento comercial, constituyen un servicio implícito en la relación de consumo; sin embargo, habrá que diferenciar la actividad principal, de la actividad complementaria de la empresa, puesto que de dicha actividad se desprenderá el grado de responsabilidad de la empresa. Los establecimientos como dijimos normalmente tercerizan el servicio de seguridad, lo cual implica contratar a personal que no necesariamente está identificado con los objetivos, metas, o políticas de la empresa, de allí que surgen algunas situaciones que son importantes mencionar y corregir.

En los casos recurrentes donde el consumidor o potencial consumidor, acude a estos espacios con distintas finalidades como comprar, pasear, observar, buscar un producto, entre otras cosas, se presenta un momento determinado donde el personal de seguridad lo aborda, aduciendo que se ha tomado algo del lugar, ya que es posible entrar a un restaurant y de hacerlo, deben revisarse las pertenencias y, es en ese punto álgido, donde interviene el criterio del personal y la política de seguridad que puedan aplicar (que podría ser la misma o una distinta a la de la empresa), aquí nos preguntamos, ¿cuáles deben ser las políticas de seguridad idóneas que deben aplicarse con la finalidad de evitar escenarios de trato desigual?. Las empresas pueden contar con políticas, códigos, protocolos; sin embargo, en diversos casos, éstos no se aplican, no se cumplen, o se desconocen por el personal involucrado, por ello, la importancia no está solamente en contar con una buena política, sino con una cultura de servicio.

En el informe sobre, Trato Diferenciado en el Consumo diagnóstico situacional, realizado por el Ministerio de Cultura, se menciona que, “el 50% de casos reportados a la plataforma Alerta contra el Racismo, señaló que el personal de seguridad fue quien vulneró el derecho a la igualdad y no discriminación, por prejuicios vinculados a características físicas o fenotipo, con la consecuente afectación a la dignidad humana” (Ministerio de Cultura 2017:32).

En la página web de ciudadanos luchando contra el racismo, se expone el caso del caso del señor Castillejo, quien fue intervenido por el personal de seguridad de un conocido centro comercial en San Miguel, debido a que consideraron que la camisa que llevaba puesta, fue una sustraída de la tienda comercial. Dicho personal, persiguió a este ciudadano sin importar nada más que abordarlo, no tomaron en cuenta que las alarmas de seguridad no sonaron y lo interceptaron revisándolo en presencia de toda la gente del lugar, luego de verificar que dicha prenda no pertenecía a la tienda, simplemente lo dejaron ir (Ardito 2018). ¿Solo ir?, Es evidente, que estamos bastante alejados de lo que exige un buen trato y servicio al cliente por parte de las empresas de seguridad contratadas, no existe una verdadera preocupación por parte de las empresas en controlar el exceso de facultades que se otorga a dicho personal que funge una labor tan delicada, ni hacer seguimiento a este tipo de incidencias.

Las empresas deben contar con un proceso de selección que les permita conocer *a priori* el perfil de una persona, existen etapas en los procesos de selección desde una prueba aptitudinal hasta una prueba psicológica que permite descubrir los modos de ser y conductas sociales de las personas. Muchas veces se da importancia a una persona

bien preparada, profesionalmente hablando; sin embargo, se deja de lado la búsqueda de aquellas personas que saben entablar una buena relación con otras personas, con valores, capaces de encontrar soluciones creativas.

Se cree también que una buena capacitación puede generar la fuga de los trabajadores, sin embargo, ese es un riesgo que se deberá asumir, ya que este tipo de servicios de cara al consumidor, siempre exigirá personal que sea capaz de proporcionar una relación que fortalezca la estima del cliente y construya la credibilidad de la empresa, recordemos que la realidad del servicio, debe ser congruente con la publicidad de la empresa.

Alfredo Rivero, Gerente Legal de Autorregulación del Grupo Falabella, a cargo de más seis reconocidos establecimientos comerciales, *retails*, y centros comerciales, con un alto porcentaje de cuota de mercado, indicó en colaboración con esta investigación, que como grupo empresarial, tercerizan el servicio; no obstante, se encargan de capacitar al personal para que actúe en el marco de la norma y con pruebas del presunto ilícito que puedan haber cometido, lo cual nos parece sustancial. Pero ¿Cómo se logra que una intervención no resulte arbitraria? tal como lo comentó, se cuenta con una central de videovigilancia a través de la cual pueden observar la secuencia de movimientos de una persona, y así evidenciar que, por ejemplo, se está retirando sin pagar, frente a lo cual, se podrá proceder conforme a ley (2018). Entonces esta herramienta es básica porque presta y contribuye a la labor del personal de seguridad, a fin de que no se deje a su juicio y razonabilidad, puesto que en estos casos hace falta más que un buen criterio.

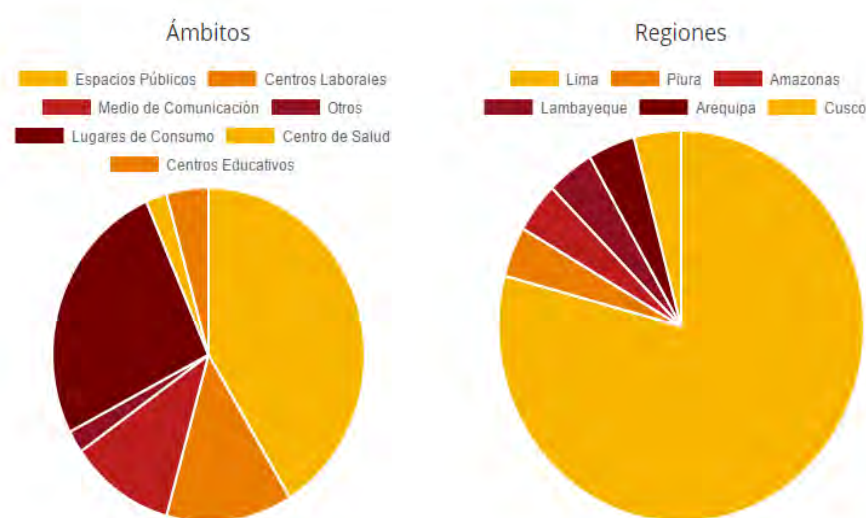
Finalmente, fuera de las exigencias de lo que creemos debe internalizar la empresa, entendemos que puede existir un margen de error, no se puede ofrecer la perfección en el servicio; sin embargo, la aceptación de la responsabilidad se hace menos gravosa frente a la inmediatez en la resolución del problema, además, esto permitirá denotar el interés de la empresa en el cliente, por ello, es importante que en el extremo de estas situaciones también entendamos que el error debe ser una oportunidad de mejora, ese cliente, puede ser al final nuestro mejor aliado.

De acuerdo a la estadística que presenta la plataforma del Ministerio de Cultura, que recoge las alertas y reportes sobre casos de trato desigual, los establecimientos públicos de Lima, son los lugares donde éstos escenarios se desarrollan en su mayoría:



## **GRÁFICO N° 19:**

### **Establecimientos comerciales, escenarios de discriminación**



(Ministerio de Cultura 2018c: digital)

De cara a esta realidad, y considerando lo que hemos mencionado en relación a la dificultad probatoria que existe en los escenarios donde se desarrollan actos de discriminación, se aprobó el Decreto Legislativo N° 1218<sup>10</sup>, que regula “el uso de cámaras de videovigilancia, para la prevención de la violencia y del delito, el control y persecución del delito o falta en el marco del sistema nacional de seguridad ciudadana, en bienes de dominio público, vehículos de servicio de transporte público de pasajeros y establecimientos comerciales abiertos al público con un aforo de cincuenta (50) personas o más” (Decreto Legislativo N° 1218 2015: art.1-3); sin embargo, lo que proponemos es que el objeto de esta norma, sea también, prevenir o detectar infracciones administrativas.

Consideramos importante la aprobación de la reglamentación de este Decreto, en la medida que podrá ser de utilidad a las Autoridades, debido a la inmediatez con que suceden estos hechos, y a las pocas herramientas con las que se cuenta para capturar el momento preciso en que estos sucesos acontecen. El Indecopi, podría oficiar a la Policía Nacional del Perú a fin de que ésta requiera el video respectivo y se ponga a su disposición para la evaluación pertinente, contando así con mayores elementos para resolver este tipo de casos.

<sup>10</sup> Este decreto, aún no cuenta con un reglamento aprobado, pese a que mediante Resolución Ministerial 0726-2016-IN, se publicó el proyecto correspondiente para recoger las opiniones de los interesados, a través de la página web del Ministerio del Interior.

Asimismo, para que la ejecución y utilidad de esta herramienta sea eficiente, deben señalarse también las características tecnológicas mínimas con las que deberán contar estas cámaras, lo cual no se ha realizado en total dimensión en el rubro de nuestro interés. Así, el Anexo 1 del Decreto Legislativo N° 1218, detalla las características técnicas de las cámaras de videovigilancia de los establecimientos que estén en dominio público (solo en relación a la imagen y video), por ello, consideramos que puede tomarse analógicamente las características técnicas detalladas en dicho Anexo para la implementación de estas en los establecimientos abiertos al público, además de señalar las características técnicas del audio, lo cual resultaría muy relevante.

Por otro lado, el Decreto Legislativo prevé una implementación de 180 días, respecto de los establecimientos comerciales, con lo cual coincidimos; no obstante ello, proponemos la siguiente reglamentación de este decreto, en el rubro de nuestro interés, esto es, los establecimientos comerciales abiertos al público:

### 3.15. Propuesta Normativa

Con el objeto de reglamentar de una manera más adecuada el Decreto Legislativo N° 1218 y ayudar a mitigar los actos de discriminación, realizo la siguiente propuesta normativa:

**TABLA N° 1:**

**Propuesta de reglamentación del Decreto Legislativo N° 1218**

DECRETO LEGISLATIVO N° 1218	PROPUESTA DE NORMATIVA
<p><b>Art. 1. Objeto:</b> El presente decreto legislativo tiene como objeto regular el uso de cámaras de videovigilancia en bienes de dominio público, vehículos de servicio de transporte público de pasajeros y establecimientos comerciales abiertos al público con un aforo de cincuenta (50) personas o más, como instrumento de vigilancia ciudadana, para la prevención de la violencia y del delito, así como el</p>	<p><b>Art. 1. Objeto:</b> El presente decreto legislativo tiene como objeto regular el uso de cámaras de videovigilancia en bienes de dominio público, vehículos de servicio de transporte público de pasajeros y establecimientos comerciales abiertos al público, <b><u>como instrumento de vigilancia ciudadana, para la prevención de la violencia y del delito, el control y persecución del delito o falta en el marco del sistema nacional de seguridad</u></b></p>

<p>control y persecución del delito o falta en el marco del sistema nacional de seguridad ciudadana.</p>	<p><b><u>ciudadana, así como para advertir y prevenir escenarios de trato desigual en el consumo.</u></b></p>
<p><b>Artículo 9.- Uso de cámaras de videovigilancia en establecimientos comerciales abiertos al público</b></p> <p>Los propietarios o poseedores de establecimientos comerciales abiertos al público con un aforo de cincuenta (50) personas o más deben instalar cámaras de videovigilancia acorde con la finalidad de garantizar la seguridad de los consumidores y prevención e investigación del delito.</p> <p>Las cámaras de videovigilancia son utilizadas para seguridad en centros comerciales, tiendas por departamentos, entidades financieras, instituciones educativas o culturales, institutos superiores, universidades, establecimientos de salud, entre otros, con la finalidad de prevenir la comisión de delitos o faltas.</p> <p>.</p>	<p><b>Artículo 9.- Uso de cámaras de videovigilancia en establecimientos comerciales abiertos al público</b></p> <p>Los propietarios o poseedores de establecimientos comerciales abiertos al público deben instalar cámaras de videovigilancia acorde con la finalidad de garantizar <b><u>la seguridad e igualdad de trato de los consumidores, así como para la prevención e investigación del delito.</u></b></p> <p>Las cámaras de videovigilancia son utilizadas para seguridad en centros comerciales, tiendas por departamentos, entidades financieras, instituciones educativas o culturales, institutos superiores, universidades, establecimientos de salud, entre otros, <b><u>con la finalidad de prevenir la comisión de delitos, faltas o infracciones administrativas.</u></b></p>

PROYECTO ACTUAL DE REGLAMENTACIÓN DEL DECRETO LEGISLATIVO 1218	PROPUESTA DE REGLAMENTACIÓN DEL DECRETO LEGISLATIVO 1218
<p><b>Artículo 2.-</b> Finalidad</p> <p>El presente reglamento tiene como finalidad</p> <p>C. Promover la entrega de imágenes, videos o audios con indicios de la comisión de un delito o falta a la Policía Nacional del Perú o al Ministerio Publico</p>	<p><b>Artículo 2.-</b> Finalidad</p> <p>El presente reglamento tiene como finalidad</p> <p>C. Promover la entrega de imágenes, videos o audios con indicios de la comisión de un delito, falta <u>o infracción administrativa</u>, a la Policía Nacional del Perú, al Ministerio Publico, <u>o a la Autoridad Administrativa.</u></p>
<p><b>Artículo 6.-</b> Estándares técnicos de cámaras de videovigilancia en bienes de dominio público</p> <p>6.1. Las cámaras de videovigilancia en bienes de dominio público se clasifican y regulan bajo los estándares técnicos señalados en el Anexo N° 1</p>	<p><b>Artículo 6.-</b> Estándares técnicos de cámaras de videovigilancia en bienes de dominio público y en establecimientos comerciales abiertos al público</p> <p>6.1. Las cámaras de videovigilancia en bienes de dominio público, <u>así como en establecimientos comerciales abiertos al público, se clasifican y regulan bajo los estándares técnicos señalados en el Anexo N° 1, que forma parte integrante del presente reglamento.</u></p>
<p><b>Artículo 12.-</b> Cámaras de Videovigilancia</p> <p>C. Sistemas de almacenamiento con un mínimo de 45 días</p>	<p><b>Artículo 12.-</b> Cámaras de Videovigilancia</p> <p>C. Sistemas de almacenamiento con un mínimo <u>de 03 meses.</u></p>
<p><b>Artículo 18.-</b> Periodo de almacenaje de información</p> <p>18.1. Las imágenes, videos o audios registrados a través de cámaras de videovigilancia son almacenadas durante un periodo no menor de 45 días.</p> <p>18.2. Si las imágenes, videos o audios contienen información sobre la comisión de delitos o faltas que se encuentran en proceso de investigación, las grabaciones podrán ser almacenadas durante un periodo mayor al establecido. En este supuesto, La Policía Nacional del Perú debe</p>	<p><b>Artículo 18.-</b> Periodo de almacenaje de información</p> <p>18.1. Las imágenes, videos o audios registrados a través de cámaras de videovigilancia son almacenadas durante un periodo no menor de <u>03 meses.</u></p> <p>18.2. Si las imágenes, videos o audios contienen información sobre la comisión de delitos, faltas o <u>infracciones administrativas</u>, que se encuentran en proceso de investigación, las grabaciones podrán ser almacenadas durante un periodo mayor al establecido. En este supuesto,</p>

<p>hacer de conocimiento a las personas naturales o jurídicas públicas o privadas que administren bienes de dominio público, la obligación de extender el almacenamiento de esta información</p>	<p>La Policía Nacional del Perú debe hacer de conocimiento a las personas naturales o jurídicas públicas o privadas que administren bienes de dominio público o privado, la obligación de extender el almacenamiento de esta información</p>
<p><b>Artículo 19.-</b> Inicio del Tratamiento de información</p> <p>19.3. Para el inicio del tratamiento de la información pueden configurarse algunos de los siguientes supuestos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Recepción de la Policía Nacional del Perú o el Ministerio Público de imágenes, videos o audios que contengan indicios razonables de la comisión de un delito o falta</li> <li>b. Solicitud de imágenes, videos o audios por parte de personas naturales o jurídicas y ciudadanía en general.</li> <li>c. Solicitud de la Policía Nacional del Perú o el Ministerio Público, sobre imágenes, videos o audios que contengan indicios razonables de la comisión de un delito o falta.</li> </ol>	<p><b>Artículo 19.-</b> Inicio del Tratamiento de información</p> <p>19.3. Para el inicio del tratamiento de la información pueden configurarse algunos de los siguientes supuestos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Recepción de la Policía Nacional del Perú o el Ministerio Público de imágenes, videos o audios que contengan indicios razonables de la comisión de un delito, falta o <b><u>infracción administrativa</u></b>.</li> <li>b. Solicitud de imágenes, videos o audios por parte de personas naturales o jurídicas y ciudadanía en general.</li> <li>c. Solicitud de la Policía Nacional del Perú o el Ministerio Público, sobre imágenes, videos o audios que contengan indicios razonables de la comisión de un delito, falta o <b><u>infracción administrativa</u></b>.</li> </ol>
<p><b>Artículo 23.-</b> Solicitud de imágenes, videos o audios de personas naturales o jurídicas y ciudadanía en general</p> <p>23.3. De proceder su solicitud, las personas naturales o jurídicas, públicas o privadas que administren bienes de dominio público, deben entregar las imágenes, videos o audios en los siguientes plazos bajo responsabilidad</p>	<p><b>Artículo 23.-</b> Solicitud de imágenes, videos o audios de personas naturales o jurídicas y ciudadanía en general</p> <p>23.3. De proceder su solicitud, las personas naturales o jurídicas, públicas o privadas que administren bienes de dominio público o privado, deben entregar las imágenes, videos o audios en los siguientes plazos bajo responsabilidad</p>

<p>a. Flagrante delito: menos de veinticuatro (24) horas</p> <p>b. Delitos bajo otras formas de ejecución: no mayor de cinco (05) días.</p> <p>c. Hechos no vinculados a la comisión de un delito o falta: no mayor de diez (10) días.</p>	<p>a. Flagrante delito: menos de veinticuatro (24) horas</p> <p>b. Delitos bajo otras formas de ejecución: no mayor de cinco (05) días.</p> <p>c. <b><u>Hechos vinculados a la comisión de una infracción administrativa: no mayor de diez (05) días.</u></b></p> <p>d. Hechos no vinculados a la comisión de un delito o falta: no mayor de diez (10) días.</p>
<p><b>Artículo 25.-</b> Solicitud de la Policía Nacional del Perú o el Ministerio Público sobre imágenes, videos o audios que contengan indicios razonables de la comisión de un delito o falta:</p> <p>En caso de incumplimiento del artículo 14 de la Ley, la Policía Nacional del Perú a el Ministerio Público solicitan la entrega inmediata de imágenes, videos o audios que contengan indicios razonables de la comisión de un delito o falta. Esta entrega no debe superar el plaza de veinticuatro (24) horas en el caso de flagrante delito y cinco (05) días para aquellas delitos bajo otras formas de ejecución</p>	<p><b>Artículo 25.-</b> Solicitud de la Policía Nacional del Perú o el Ministerio Público sobre imágenes, videos o audios que contengan indicios razonables de la comisión de un delito, falta, <b><u>o infracción administrativa:</u></b></p> <p>En caso de incumplimiento del artículo 14 de la Ley, la Policía Nacional del Perú a el Ministerio Público solicitan la entrega inmediata de imágenes, videos o audios que contengan indicios razonables de la comisión de un delito, o infracción administrativa. Esta entrega no debe superar el plazo de veinticuatro (24) horas en el caso de flagrante delito y cinco (05) días para aquellas delitos bajo otras formas de ejecución, faltas, o <b><u>infracción administrativa</u></b></p>
<p><b>Artículo 27.-</b> Cámaras de videovigilancia de los establecimientos comerciales abiertos al público: La instalación de cámaras de videovigilancia en establecimientos comerciales abiertos al público tiene una doble finalidad:</p> <p>a. Velar por la conservación de los bienes involucrados en la principal actividad de cada establecimiento.</p> <p>b. Contribuir a la seguridad ciudadana, a través de la prevención e investigación de delitos o faltas.</p>	<p><b>Artículo 27.-</b> Cámaras de videovigilancia de los establecimientos comerciales abiertos al público: La instalación de cámaras de videovigilancia en establecimientos comerciales abiertos al público tiene una <b><u>triple</u></b> finalidad:</p> <p>a. Velar por la conservación de los bienes involucrados en la principal actividad de cada establecimiento.</p> <p>b. Contribuir a la seguridad ciudadana, a través de la prevención e investigación de</p>

	<p>delitos, faltas o <b><u>infracciones administrativas.</u></b></p> <p>c. <b><u>Garantizar la protección de los derechos de los consumidores, a través de la prevención e investigación de infracciones administrativas.</u></b></p>
<p><b>Artículo 28.-</b> Cámaras de videovigilancia con fines de seguridad ciudadana</p> <p>Los propietarios o poseedores de establecimientos comerciales abiertos al público con un aforo de cincuenta (50) personas o más, deben instalar como mínimo las siguientes cámaras de videovigilancia:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. En exteriores de los establecimientos comerciales abiertos al público con los fines de prevención de la inseguridad ciudadana e investigación de delitos y faltas</li> <li>b. En ambientes de atención al público</li> </ol> <p><b>Artículo 29.-</b> Registro de Cámaras de videovigilancia de los establecimientos comerciales abiertos al público:</p> <p>Cada establecimiento comercial abierto al público con un aforo de cincuenta (50) personas o más, cuenta con un registro de cámaras de videovigilancia electrónico con las siguientes características:</p> <p>Contener como mínimo los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ubicación de las cámaras de videovigilancia</li> <li>• Características técnicas de las cámaras y dispositivos electrónicos o aplicativos que coadyuven en la prevención y lucha contra la seguridad ciudadana (marca, zoom, megáfonos, sistemas de alerta,</li> </ul>	<p><b>Artículo 28.-</b> Cámaras de videovigilancia con fines de seguridad ciudadana y la protección de los derechos de los consumidores</p> <p>Los propietarios o poseedores de establecimientos comerciales abiertos al público deben instalar como mínimo las siguientes cámaras de videovigilancia:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. En exteriores de los establecimientos comerciales abiertos al público con los fines de prevención de la inseguridad ciudadana e investigación de delitos, faltas o <b><u>infracciones administrativas.</u></b></li> <li>b. En ambientes de atención al público</li> </ol> <p><b>Artículo 29.-</b> Registro de Cámaras de videovigilancia de los establecimientos comerciales abiertos al público:</p> <p>Cada establecimiento comercial abierto al público, cuenta con un registro de cámaras de videovigilancia electrónico con las siguientes características:</p> <p>Contener como mínimo los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ubicación de las cámaras de videovigilancia</li> <li>• Características técnicas de las cámaras y dispositivos electrónicos o aplicativos que coadyuven en la prevención y lucha contra la seguridad ciudadana (marca, zoom, megáfonos, sistemas de alerta, alarmas, <b><u>y audio óptimo,</u></b> entre otros instrumentos similares)</li> </ul>

<p>alarmas, entre otros instrumentos similares)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Datos del personal encargado de los centros de monitoreo y control de las cámaras de videovigilancia</li> </ul> <p>d. Incorporar mecanismos de seguridad que permitan garantizar la confidencialidad preservación, e integridad de su contenido.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Datos del personal encargado de los centros de monitoreo y control de las cámaras de videovigilancia</li> </ul> <p>e. Incorporar mecanismos de seguridad que permitan garantizar la confidencialidad preservación, e integridad de su contenido.</p>
<p style="text-align: center;"><b>DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES</b></p> <p><b>Primera.-</b> Creación de la Comisión Multisectorial permanente con instancia de dialogo, coordinación y seguimiento al uso de cámaras de videovigilancia:</p> <p>1.1. Constitúyase la creación de la Comisión Multisectorial permanente con instancia de dialogo, coordinación y seguimiento al uso de cámaras de videovigilancia, conforme lo establecido en el Decreto Legislativo N° 1218, Decreto Legislativo que regula el uso de las cámaras de videovigilancia y su reglamento, la que estará integrada por representantes de las siguientes entidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>A. Ministerio del Interior, quien preside la comisión</li> <li>B. Ministerio de Transportes y Comunicaciones</li> <li>C. Policía Nacional del Perú</li> <li>D. Ministerio de la Producción, y</li> <li>E. Ministerio de Justicia y Derechos Humanos</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES</b></p> <p><b>Primera.-</b> Creación de la Comisión Multisectorial permanente con instancia de dialogo, coordinación y seguimiento al uso de cámaras de videovigilancia:</p> <p>1.2. Constitúyase la creación de la Comisión Multisectorial permanente con instancia de dialogo, coordinación y seguimiento al uso de cámaras de videovigilancia, conforme lo establecido en el Decreto Legislativo N° 1218, Decreto Legislativo que regula el uso de las cámaras de videovigilancia y su reglamento, la que estará integrada por representantes de las siguientes entidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>A. Ministerio del Interior, quien preside la comisión</li> <li>B. Ministerio de Transportes y Comunicaciones</li> <li>C. Policía Nacional del Perú</li> <li>D. Ministerio de la Producción, y</li> <li>E. Ministerio de Justicia y Derechos Humanos</li> <li>F. INDECOPI</li> </ul>



	<p style="text-align: center;"><b><u>Régimen de Sanciones</u></b></p> <p><b><u>En el caso de incumplimiento del presente reglamento, la fiscalización estará a cargo de los gobiernos locales, conforme a las normas en la materia. Sin perjuicio de ello, en caso que en el ejercicio de sus funciones, la Comisión Multisectorial a que se refiere la primera disposición complementaria, tomara conocimiento de un posible incumplimiento de las obligaciones referidas en el presente reglamento, dará cuenta de este hecho al gobierno local correspondiente, quien aplicará las sanciones que correspondan; sin perjuicio de iniciar las acciones que correspondan, en el marco de su competencia.</u></b></p>
--	--

(Fuente: Propia<sup>11</sup>)



---

<sup>11</sup> Cuadro elaborado por el autor, con apoyo de la información contenida en el Decreto Legislativo N° 1218.

## CONCLUSIONES

### I. Discriminación

1. La igualdad es un derecho exigible individualmente que el Estado debe proteger, además de proscribir progresivamente todos los actos que atenten contra este derecho, de allí que se desprende la razón fundamental del espíritu de las normas, poner en igualdad a todos los seres humanos frente a ley, sin que ello implique dejar de considerar sus condiciones particulares, a fin de aplicar el derecho conforme estas condiciones.
2. La discriminación no se vincula con la pobreza, ni con el nivel educativo, sino más bien con el prejuicio creado en el pensamiento, el cual se debe empezar a desarraigar, a través de diversos mecanismos, como por ejemplo, creación de una cultura de valores en el hogar, correctas políticas educativas en los colegios y, acciones del Estado, tanto de orientación como de represión, que en su conjunto se materialicen y nos permitirán una sociedad más equilibrada, y por ende, más satisfecha.
3. La discriminación no es una forma de pensamiento, es una vulneración a los derechos fundamentales del ser humano, que mella su dignidad, su confianza e integridad, que amerita una respuesta inmediata de la sociedad y del Estado, con el propósito de corregir y disuadir esta conducta de nuestra realidad.
4. No todo trato diferenciado es discriminatorio, ya que un proveedor puede amparar su conducta en una causa lícita, puesto que la regla fundamental del principio de igualdad ante la ley y del derecho a no ser discriminado, no excluye aquellos escenarios en los cuales exista un trato diferenciado, en tanto éste obedezca a causas o motivos que se encuentren razonablemente sustentados.
5. Existen políticas públicas creadas a nivel de las distintas autoridades de gobierno; no obstante, aún nos encontramos en un proceso de evolución tanto a nivel de ejecución de las mismas, como de sensibilización sobre la importancia de su aplicación. Se espera que la línea de pensamiento se vaya aclarando a través de correctas políticas educativas, que enseñen a los niños y adolescentes,

la historia de nuestro Perú, así como el respeto a nuestra diversidad étnica y cultural.

6. Los agentes de socialización más importantes, son la familia y la escuela, y en segundo plano los agentes externos (televisión, radio, redes sociales, etc), lo cual implica que, una persona interioriza los elementos socioculturales de su medioambiente y los integra a la estructuras de su personalidad, por tal motivo, el entorno donde se desarrolla un ser humano, juega un rol importante en el proceso de formación de la personalidad, es por ello, que la familia, escuela y agentes externos, deben actuar responsablemente.
7. La baja autoestima y la victimización, son realidades de nuestra sociedad, por lo que, es labor de cada individuo y de su grupo familiar, consolidar desde la niñez la seguridad y personalidad. Además, el Estado tiene como tarea la identificación de aquellos que abusan del derecho y malemplean el sistema, a través un adecuado análisis de los hechos y antecedentes del denunciante.
8. Los actos de discriminación son actos de difícil probanza, en tal sentido, imponer cargas adicionales como la pertenencia a un grupo humano, no es fácil de advertir, ya que como conocemos en los actos de discriminación se encubren y camuflan propósitos perversos, es por ello que el Tribunal Constitucional desarrolla como una única tarea, la cual se debe retomar, determinar si la diferenciación es objetiva y razonable, sino lo es, se habrá configurado la discriminación.
9. La innovación de los conceptos y criterios de la Autoridad, deben hacerse sobre la base de criterios razonables. El Indecopi, a través de la creación del concepto trato diferenciado ilícito, no ha sostenido la ratio iuris, ni la necesidad de un nuevo concepto del tipo infractor sobre discriminación, lo cual, solo hace más ardua la labor del Indecopi, menos célere el procedimiento, no brinda incentivos a los afectados, no genera predictibilidad, y desde el punto de vista social y económico, genera desconfianza en el sistema y la autoridad, así consideramos que el criterio anterior es mejor porque permitía tres cosas concretas, i) simplificar el tipo legal ii) imponer menos cargas de identificación del tipo infractor, generando mayores incentivos para perseguir la acción iii) sanciones más drásticas para los denunciados. En tal sentido, la figura anterior es mucho más eficaz, porque se limita a determinar la afectación sufrida y no el tipo de

afectación que es lo que finalmente se está haciendo a través de la distinción entre el trato diferenciado injustificado y la discriminación, cuando al hablar de un daño o afectación moral, que lacera derechos fundamentales no puede ser sopesado en la balanza de más o menos grave, además, el propio Plan Nacional de Protección y Defensa del Consumidor lo califica con el término *grave*.

10. La discriminación es *per se* un acto inaceptable que debe ser corregido drásticamente, por lo que, se debe procurar coadyuvar al discriminado en su difícil tarea de recabar pruebas eficientes.

## **II. Libertad Empresarial**

1. El Estado protege y garantiza el libre ejercicio del derecho de libertad de empresa en todos sus ámbitos; no obstante, ello no puede ser entendido como una autonomía que consienta la laceración de otro derecho fundamental, en este caso el respeto a la igualdad, ya que cada uno de ellos se encuentra en una esfera de protección que no colisionará, si caminan en armonía y en el marco de sus limitaciones.
2. Un mercado creciente y competitivo implica asociar la libertad de empresa con el respeto a la igualdad, así como con un buen gobierno corporativo, a través del cual, los agentes del mercado, no solo obren como meros actores, sino con una verdadera eficiencia que empieza por respetar las reglas de la libre y leal competencia, preocupándose por la rentabilidad social, que involucra al consumidor, quien será el que finalmente decida la permanencia de un agente económico.

## **III. Responsabilidad Social Empresarial**

1. Una política sobre RSE, no solo involucra ofrecer productos de calidad, sino adoptar un cambio que sea transversal con todas las políticas de la empresa, áreas y capital humano involucrado, generando renta, confianza y coadyuando al ecosistema, a fin de promover una organización más sensible. Además, si la empresa engrana todas las categorías de la RSE (ética, legal, y filantrópica) y las hace parte de su cultura empresarial, contaremos con empresarios más productivos, consumidores más satisfechos, un ecosistema con un desarrollo sostenido, y por ende, una comunidad equilibrada.

2. El TC, entiende que la materialización de la RSE fomentará un impacto positivo; por ello, debe ser entendida, no como una obligación, sino más bien como un fin ético.

#### **IV. Buen gobierno corporativo**

1. Es primordial que el empresariado entienda que tiene en el mercado un objetivo simultáneo que implica: dar valor al consumidor no solo desde el punto de vista económico, sino también social, considerando que es el protagonista de las transacciones comerciales.
2. Toda empresa debe articular un modelo comunidad y transaccional, a fin de generar ganancias y lograr la satisfacción del cliente, así se logrará un mercado más dinámico y eficiente. Parte de esa posibilidad, involucra las buenas prácticas de la empresa con su cliente, un buen gobierno corporativo y una ejecución de políticas sobre responsabilidad social empresarial.
3. La implementación y ejecución de un Código de Buenas Prácticas de Atención al Cliente, garantizará el compromiso y la calidad del servicio que se ofrece, consolidando el Gobierno Corporativo.
4. Un código de buenas prácticas no es suficiente, hace falta un buen gerente corporativo, que lleve adelante el cumplimiento de ésta herramienta, exija compromiso y sacrificio a todos los dirigentes, y que sea consecuente con sus acciones y decisiones, a fin de dotar de credibilidad a la empresa. Además, sabrá coordinar y articular los diferentes intereses de sus empleados con su objetivo general, debido a que hay metas que solo pueden emprenderse y conseguirse mancomunadamente, como es el servicio de atención al cliente, lo cual replicara en una competencia con estándares más elevados.
5. La actual gestión empresarial, no está orientada a un buen gobierno corporativo, y no va de la mano con las buenas prácticas de atención al cliente. Si las empresas consideran la dignidad como un valor superior, entenderán que un buen servicio de atención al cliente, es una forma de evitar trances sociales, enfocándose en vender productos de calidad, cumplir con la leal competencia, respetando las reglas del mercado, y erigiendo un buen gobierno corporativo,

esto, reducirá los escenarios de trato desigual durante las transacciones comerciales.

6. Si bien la Resolución Ministerial 010-2018-PCM, que dispone la publicación del proyecto del reglamento que promueve y regula la implementación voluntaria de programas y productos de cumplimiento normativo en materia de protección al consumidor y publicidad comercial, en aplicación del artículo 112 del CPDC ( el cual señala que Indecopi al graduar la sanción, podrá considerar como circunstancia atenuante especial, el hecho que un proveedor acredite que cuenta con un programa efectivo que contribuye a cumplir los parámetros legales establecidos en el Código de Consumo), contribuirá a que las empresas adopten mejores programas de atención al consumidor, lo que proponemos, es que éstas políticas efectivamente existan, pero además, que se aprueben por el Directorio de cada empresa, puesto que ello contribuirá a su consolidación y mejor cumplimiento por parte de todos los integrantes de la empresa desde sus distintas jerarquías o posiciones, con una misma línea de acción y decisión, respaldada en documentos legales que garanticen un mejor servicio al consumidor.

## **V. Políticas de Atención al Cliente**

1. Las políticas de atención al cliente, obedecen a actos de liberalidad que conllevan a fidelizar un cliente, independientemente de alguna responsabilidad existente, este sistema no se encuentra motivado a tener la razón, sino a generar experiencias positivas, por ello, el trato al cliente en la sociedad-mercado donde nos desarrollamos, es un factor fundamental, ya que identifica las prioridades de la empresa y establece un estándar para el consumidor, lo cual otorga seguridad, estimulando nuevas expectativas del servicio.
2. La inadecuada aplicación de políticas comerciales y restricciones en el acceso a los establecimientos comerciales por razones de seguridad, encubren eventualmente actos discriminatorios.
3. La aceptación de la responsabilidad se hace menos gravosa, frente a la inmediatez en la resolución del problema, además, esto permitirá demostrar el interés de la empresa en el cliente, y tomar el error como una oportunidad de mejora.

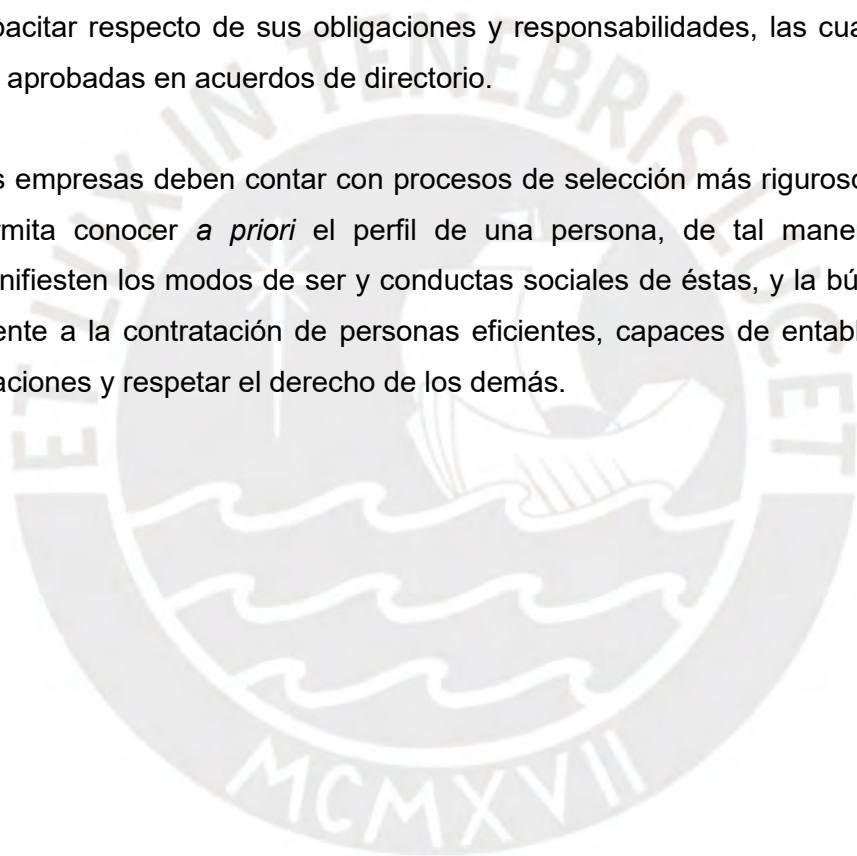
4. Los protocolos de atención al cliente aprobados por el Directorio de cada operador comercial, garantizarán una mejor aplicación de las normas de protección al consumidor, generando una base más sólida para exigir el cumplimiento de estas premisas a los trabajadores de una determinada empresa, con el objetivo de que éstos brinden un mejor trato al cliente; asimismo, un protocolo aprobado por el Directorio, se hace en consideración de los marcos legales existentes, lo cual brinda mayor peso jurídico, puesto que es con arreglo a Ley, es por ello que afirmamos que los protocolos de atención en armonía con la legislación especial y de consumo, disminuirán los problemas de discriminación y generaran buenas prácticas corporativas, considerando que la alineación de cada operador comercial, debe partir por adecuar sus políticas a los marcos legales vigentes, de modo que la implementación de los mismos sume un factor adicional en pro del consumidor, además de denotar una empresa más formal y comprometida.
5. Los protocolos de atención al cliente, en armonía con la legislación sectorial y de consumo, disminuyen los problemas de discriminación y generaran buenas prácticas corporativas.
6. Las empresas deben ser creativas en sus procedimientos y modo organizacional, de tal modo que no actúen de forma estática, olvidando que pertenecen a la sociedad, puesto que, la aplicación de políticas comerciales y atención al cliente, es un modo de retribuir la elección del consumidor.

## **VI. Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi**

1. Respecto del Servicio de Atención al Ciudadano-SAC, el Indecopi debe empezar a difundir mas el servicio, capacitar al colaborador del SAC a fin de que identifique y oriente adecuadamente aquellos casos que versen sobre discriminación en el consumo. Asimismo, en el nuevo sistema del SAC (PISAC) no debe existir el rubro discriminación como una opción para ofrecer la vía del reclamo, debido a que se presta a una interpretación errónea de la labor del SAC y sus facultades.

## VII. Protocolos de seguridad

1. Los mecanismos de seguridad que se apliquen, no solo deberán contemplar la prevención de sucesos, sino también los modos o formas concretas en la intervención, así como las acciones frente a la ocurrencia de imprevistos. Actuar desarticuladamente, producirá disparidad en las decisiones adoptadas, lo que repercutirá en el servicio y por consecuencia en la imagen de la empresa.
2. Las empresas que tercerizan el servicio de seguridad, deben contar con procesos sostenidos de capacitación a dicho personal, a fin de que éstos identifiquen los objetivos, metas y políticas de la empresa, a la vez, se les debe capacitar respecto de sus obligaciones y responsabilidades, las cuales deben ser aprobadas en acuerdos de directorio.
3. Las empresas deben contar con procesos de selección más rigurosos, que les permita conocer *a priori* el perfil de una persona, de tal manera que se manifiesten los modos de ser y conductas sociales de éstas, y la búsqueda se oriente a la contratación de personas eficientes, capaces de entablar buenas relaciones y respetar el derecho de los demás.





## RECOMENDACIONES

1. Debido a la difícil tarea del consumidor de aportar pruebas eficientes frente a la capacidad de organización de la empresa y su posibilidad de anticiparse a situaciones diversas, se debe reglamentar Decreto Legislativo N° 1218, que regula el uso de cámaras de videovigilancia, como una herramienta de apoyo que mitigará los actos de discriminación y contribuirá con la autoridad de consumo en su rol tuitivo.
2. El Indecopi como institución tutelar en el Perú, está obligada a promover una cultura de consumo responsable, toda vez que, la ciudadanía no tiene conocimiento de las competencias del Indecopi y desconoce sus derechos fundamentales y de acción, por lo que, debe realizar campañas de difusión, charlas de orientación, además de reunirse con los propios actores, generando un trabajo orgánico.
3. La Comisión de Protección al Consumidor N.º 3, quien tiene como misión supervisar el cumplimiento de las obligaciones de los proveedores a fin de garantizar el respeto de los derechos de los consumidores, mediante procedimientos oportunos y la emisión de pronunciamientos predecibles, con sustento técnico y de impacto social, conforme lo manifiesta, debe combatir los asuntos de alcance social amplio y priorizar sus recursos en relación a afectaciones colectivas, a fin de no dar un mensaje equivocado al mercado.
4. Es necesario volver al anterior criterio interpretativo para mejorar el sistema, considerando que en los últimos años no existen denuncias fundadas por discriminación, debido a que el criterio no es efectivo. Se debe volver al criterio anterior, apoyándose a su vez en otras herramientas, como la reglamentación del Decreto 1218 en caso el consumidor no haya aportado pruebas fehacientes, aplicándose además los sucedáneos de los medios probatorios de modo dinámico, lógico y razonable, a fin de que el estándar de la prueba del Indecopi no sea tan rígido.
5. El Estado en su deber de garantizar la plena vigencia de los derechos humanos, debe capacitar a los efectivos policiales, sobre la importancia de la labor de prevenir, investigar y combatir la vulneración de derechos fundamentales, de modo que, realicen diligencias oportunas y efectivas, con constataciones en las

que se consigne información específica y suficiente, y no resulten insuficientes para los fines perseguidos.

6. Debido a la alta incidencia de casos de trato desigual en establecimientos comerciales, los protocolos de atención al cliente y de seguridad, deben ser aprobados por acuerdos de directorio, con la finalidad de que éstos no sean referenciales, y cuenten con estándares de cumplimiento más eficientes.
7. El personal encargado de la atención al cliente, debido a que genera el primer contacto con el consumidor, debe ser sometido a procesos de selección más rigurosos, además de contar con capacitación y retroalimentación permanente en temas de atención al cliente, calidad en el servicio y trato equitativo.
8. Las empresas deben implementar un buen gobierno corporativo, código de buenas prácticas, así como adoptar políticas de RSE y de calidad en el servicio, lo cual fortalecerá el lazo del consumidor con la empresa, cuyo resultado será un mercado más creciente y competitivo.
9. El Indecopi debe sostener reuniones frecuentes con los demás entes estatales, tales como el Ministerio de Cultura, Defensoría del Pueblo, Gobiernos locales, Ministerio de Educación, etc, con la finalidad de intercambiar información e identificar los ámbitos de mayor incidencia en materia de discriminación, a fin de trazar objetivos comunes, para combatir proactivamente esta problemática social.

## BIBLIOGRAFÍA

### LIBROS, ARTICULOS Y NORMAS

#### **ALDANA RAMOS, Edwin**

2011 “El derecho a no ser discriminado. ¿Derecho incompatible con el derecho a presentar una denuncia ante una Autoridad Administrativa?. *Círculo de Derecho Administrativo*. Lima, número 10.

#### **ARDITO, Wilfredo**

2005 Comentario del 18 de setiembre a “Discriminación en Ripley de plaza San Miguel”. *Reflexiones Peruanas*. Consulta: 25.02.2018.

<https://lamula.pe/2015/09/18/discriminacion-en-ripley-de-plaza-san-miguel/reflexionesperuanas/>

2007 Comentario del 29 de enero a “Perú operativo empleada audaz fue un éxito”. *Servindi*. Consulta 20.06.2017.

<https://www.servindi.org/node/41559>

2008 Comentario del 24 de enero al “El Presidente y las Regatas”. *La Insignia*. Consulta: 10 de junio de 2017.

[https://www.lainsignia.org/2008/enero/ibe\\_007.htm](https://www.lainsignia.org/2008/enero/ibe_007.htm)

#### **BACA, Víctor Sebastián**

2013 Análisis de las funciones del Indecopi a la luz de las decisiones de sus órganos resolutivos. Lima: Colección por el vigésimo aniversario del Indecopi.

#### **BUSTAMANTE, Reynaldo**

2001 El derecho a probar como elemento esencial de un proceso justo. Lima: ARA.

#### **CARBONELL, Miguel**

2009 Los derechos de igualdad en el constitucionalismo contemporáneo, Análisis Multidisciplinario de la Jurisprudencia del Tribunal Constitucional. *Derecho Público*. Lima, número 74.

## **CONGRESO DE LA REPÚBLICA**

- 1997 *Ley N° 26872*. Ley de Conciliación. Lima, 12 de noviembre de 1997.
- 1998 *Ley N° 27049*. Ley que precisa el derecho de los ciudadanos a no ser discriminados en el consumo, modificando diversos artículos del Decreto Legislativo N° 716. Lima, 31 de diciembre de 1998.
- 2001 *Ley N° 27444*. Ley del Procedimiento Administrativo General. Lima, 10 de abril de 2001.
- 2006 *Proyecto de Ley N° 608*. Proyecto de Ley para establecer acceso libre a las playas cada 500 metros y no cada 1000, conforme establecía la Ley N° 26856, Ley que Declara que las playas del litoral son bienes de uso público, inalienables e imprescriptibles y establecen zona de dominio restringido. Lima, noviembre de 2006.
- 2008 *Ley N° 29230*. Ley que impulsa la inversión pública regional y local con participación del sector privado. Lima, 19 de mayo de 2008.

## **COURTIS, Christian**

- 2008 Ponencia presentada en el XXVI Curso Interdisciplinario en Derechos Humanos, Instituto Interamericano de Derechos Humanos, San José Costa Rica, del 18 al 29 de Agosto de 2008. Instituto Interamericano de Derechos Humanos revista. Costa Rica, número 341.481.

## **DEFENSORÍA DEL PUEBLO**

- 2013 *La Lucha Contra la Discriminación Avances y Desafíos*. Lima, pp. 42-43. Consulta: 06.08.2017.

<https://centroderecursos.cultura.pe/sites/default/files/rb/pdf/La%20lucha%20contra%20la%20discriminacion%20Avances%20y%20desafios.pdf>

**DEL AGUILA, Alicia**

1998 Lo íntimo y lo Público, ¿Cómo nos tratamos los peruanos? La interculturalidad, reto de nuestros tiempos. Cuestión de estado. Lima, número 22.

**DESTUA, Alejandro**

1992 Pensando el Perú, selección de textos: El agotamiento de la raza indígena. Lima: Preal.

**DURAND CARRION, Julio**

1995 Tutela Jurídica del Consumidor y de la Competencia. Lima: SAN MARCOS.

2013 Nuevos criterios resolutivos de la Sala Especializada en Protección del Consumidor del Tribunal del Indecopi, una nueva mirada de la dimensión real del mercado y los consumidores en el Perú. *Derecho y Sociedad: Lima*, número 41.

**EGUIGUREN, Francisco**

1997 Principio de igualdad y derecho a la no discriminación. Ius Et Veritas: Lima, número 15.

**GARCIA O' MEANY, Margarita**

2002 Yo no soy racista, pero..., El aprendizaje de la discriminación. España: INTERMON OXFAM.

**GRAY, Peter y otros**

2008 Psicología, una nueva perspectiva. México: Interamericana.

**HERRERA HARFUCH, Maria Fernanda y otros**

2010 La adicción a Facebook relacionada con la baja autoestima, la depresión y la falta de habilidades sociales Psicología Iberoamericana. México, volumen 18, número 1.

**HINOSTROZA MINGUES, Alberto**

2000 Jurisprudencia de Derecho Probatorio. Gaceta Jurídica. Lima.

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

2015 Discriminación en el consumo y trato diferenciado Ilícito, Jurisprudencia del Indecopi. Lima: INDECOPI.

2016 Anuario de Estadísticas Institucionales. Consulta: 18.02.2018.  
<http://www.indecopi.gob.pe/documents/20182/1651242/Anuario+Estad%C3%A9stico+2016.pdf/75bdd036-7a57-04a9-b989-054d8eb3e487>

2018 Denuncias tramitadas por materia de Discriminación y trato diferenciado ante la Comisión de Protección al Consumidor Lima, Sala de Protección al Consumidor, y oficinas regionales del Indecopi. Respuesta a la solicitud de acceso a la información pública, mediante correo [ksalazar@indecopi.gob.pe](mailto:ksalazar@indecopi.gob.pe). Lima, 26 de febrero de 2018.

### **LEDESMA NARVAEZ, Marienella**

2008 Comentarios al Código Procesal Civil. Lima: EL BÚHO E.I.R.L.

### **LESCANO DUNCAN, Lucio**

2001 La Disciplina del Servicio, Lima: Universidad del Pacífico.

### **LEXUS**

2007 Historia del Perú. Edición 2007.Lexus.

### **LIVIAN YVES-Frederic**

2004 Debate en sociología, Empresa y sociedad ¿Qué tipo de empresa, para cual relación con la sociedad? Debates en Sociología. Lima, número 29.

### **MINISTERIO DE EDUCACIÓN**

2007 Resolución Suprema N° 001-2007-ED. Proyecto Educativo Nacional al 2021: La Educación que queremos para el Perú. Lima, 06 de enero de 2007. Consulta: 17 de octubre de 2017.

[http://www.minedu.gob.pe/normatividad/resoluciones/rs\\_001-2007ed.php](http://www.minedu.gob.pe/normatividad/resoluciones/rs_001-2007ed.php)

2008 Resolución Ministerial N° 0440-2008-ED. Diseño Curricular Nacional de la Educación Básica Regular. Lima, 15 de diciembre de 2008. Consulta: 17 de octubre de 2017.

<http://www.minedu.gob.pe/comunicado/pdf/normativa-2018/rm-0440-2008-ed/rm-0440-2008-ed.pdf>

#### **MINISTERIO DE CULTURA**

2015 Derechos de la sociedad Afroperuana. Lima: Proyecto Gráfico S.A.C.

2016 Trato Diferenciado en el consumo. Lima, pp.43-44. Consulta: 01.10.2017.

<https://centroderecursos.cultura.pe/sites/default/files/rb/pdf/Trato-diferenciado-en-el-consumo.pdf>

#### **MINISTERIO DE LA MUJER Y DESARROLLO SOCIAL**

2009 Resolución Suprema N° 010-2009-MIMDES. Perdón histórico al Pueblo Afroperuano por abusos, exclusión y discriminación cometidos en su agravio y reconocen su esfuerzo en la afirmación de nuestra identidad nacional, difusión de valores y defensa del suelo patrio. Lima, 27 de noviembre de 2009. Consulta: 07 de mayo de 2017.

<http://www.congreso.gob.pe/Docs/CoordAfroperuana/files/normativas/resolucion-suprema-010-2009.pdf>

#### **MINISTERIO DE TRABAJO Y PROMOCIÓN DEL EMPLEO**

2007 Decreto Supremo 005-2007-TR. Lima, 05 de marzo de 2007. Consulta: 01.10.2017

<http://www.mintra.gob.pe/intranet/contenidos/NL/DS-005-2007-TR.pdf>

#### **MORALES ACOSTA, Alonso.**

2011 Responsabilidad Social y Buen Gobierno Corporativo. Lima: ASESORANDINA S.R.L.

#### **NOVAK, Fabian**

2014 La Guía de Principios sobre Responsabilidad Social de las Empresas elaborada por el Comité Jurídico Interamericano de la OEA. Derecho PUCP. Lima, número 73.

## **ORGANIZACIÓN DE LAS NACIONES UNIDAS (ONU)**

1948 Declaración Universal de Derechos Humanos. Consulta: 06 de abril de 2018.  
<http://www.un.org/es/universal-declaration-human-rights/>

1979 Convención para la Eliminación de todas las formas de Discriminación contra la Mujer. Consulta: 06 de abril de 2018.  
<http://www.un.org/womenwatch/daw/cedaw/cedaw.htm>

## **ORGANIZACIÓN DE LOS ESTADOS AMERICANOS (OEA)**

1999 Convención Interamericana para la eliminación de todas las formas de discriminación contra las personas con discapacidad. Consulta: 08 de abril de 2018  
<http://www.oas.org/juridico/spanish/tratados/a-65.html>

2013 Convención Interamericana contra toda forma de discriminación e Intolerancia. Consulta: 06 de abril de 2018.

[http://www.oas.org/es/sla/ddi/tratados\\_multilaterales\\_interamericanos\\_A-69\\_discriminacion\\_intolerancia.asp](http://www.oas.org/es/sla/ddi/tratados_multilaterales_interamericanos_A-69_discriminacion_intolerancia.asp)

## **ORGANIZACIÓN PARA LA COOPERACIÓN Y EL DESARROLLO ECONÓMICOS (OCDE)**

2011 Líneas directrices de la OCDE para empresas multinacionales. Consulta 20 de abril de 2018.

<http://www.oecd.org/investment/mne/16975360.pdf>

## **PEYRANO, Jorge W.**

2008 Cargas probatorias dinámicas. Buenos Aires: RUBINZAL- CULZONI.

## **PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS**

2009 Decreto Supremo N° 009-2009-PCM. Lima, 17 de febrero de 2009

2011 Decreto Supremo N° 054-2011- PCM. Lima, 22 de junio. Consulta: 01.07.2017.



- [https://www.ceplan.gob.pe/documentos\\_/plan-bicentenario/](https://www.ceplan.gob.pe/documentos_/plan-bicentenario/)
- 2017a Decreto Supremo N° 006-2017-PCM. Consulta: 01.07.2017  
<https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-supremo-que-aprueba-la-politica-nacional-de-proteccion-decreto-supremo-n-006-2017-pcm-1478519-1/>
- 2017b Decreto Supremo N° 027-2007-PCM. Consulta: 01.07.2017  
<http://sc.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/files/politicas/marcolegal/DS-027-2007-PCM.pdf>
- 2017c Decreto Supremo N° 024-2017-PCM. Consulta: 03 de julio de 2017.  
<https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-supremo-que-aprueba-el-plan-nacional-de-proteccion-d-decreto-supremo-n-024-2017-pcm-1497139-1/>
- 2018 Resolución Ministerial 010-2018-PCM. Proyecto de Decreto Supremo que aprueba el reglamento que promueve y regula la implementación voluntaria de programas y productos de cumplimiento normativo en materia de protección al consumidor y publicidad comercial. Lima, 24 de enero de 2018. Consulta: 31 de marzo de 2018.  
<https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/disponen-la-publicacion-del-proyecto-de-decreto-supremo-que-resolucion-ministerial-no-010-2018-pcm-1609714-1/>

**PRIORI POSADA, Giovanni F.**

- 2012 La carga de la prueba en el proceso laboral. IUS ET VERITAS. Lima, número 45.

**RAYMOND Schefer y LANATI Matilde Ines**

- 2009 La brújula del servicio, un enfoque para la construcción de una propuesta de valor. Buenos Aires: Prentice Hall-Pearson Education.

**REAL ACADEMIA ESPAÑOLA (RAE)**

- 2017 Diccionario virtual de la Real Academia de la Lengua Española. Consulta: 16 de agosto de 2017.  
<http://www.rae.es/>

**ROCHER, Guy**

1980 Introducción a la Sociología General. España: Herder.

**ROVIRA Alex y Bernard DUBOIS**

1998 Comportamiento del Consumidor, comprendiendo al consumidor. Madrid: Prentice Hall Iberia.

**SANTA BIBLIA DEL DIARIO VIVIR**

2007 Biblia del Diario Vivir. Caribe.

**WIESSE, Carlos**

2005 Resumen de Historia del Perú (hasta 1908). Lima: Instituto Nacional de Cultura.

**ZAPATA Antonio y Rolando ROJAS**

2013 ¿Desiguales desde siempre? Miradas históricas sobre la Desigualdad. Lima, pp. 39. Consulta: 24.06.2017.

<http://repositorio.iep.org.pe/bitstream/IEP/467/1/estudiossobredesigualdad6.pdf>.

**ZEPEDA, Fernando**

2003 Introducción a la psicología, una visión científico humanista. México: Pearson Educación.

**PÁGINAS WEB CONSULTADAS**

**BANCO DE CRÉDITO**

BCP: Responsabilidad Social. Consulta: 16.04.2018

<http://www.responsabilidadsocialbcp.com/>

**BANCO INTERNACIONAL DEL PERÚ-INTERBANK**

Interbank: Responsabilidad Social. Consulta: 16.04.2018

<https://www.trabajaeninterbank.pe/interbank-en-la-comunidad-64.html>

## **BOLSA DE VALORES DE LIMA**

Principios del Buen Gobierno para las Sociedades Peruanas 2002. Consulta  
18.04.2018

[https://www.bvl.com.pe/descarga/principios\\_buen\\_gobierno.pdf](https://www.bvl.com.pe/descarga/principios_buen_gobierno.pdf)

## **INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROPIEDAD INTELLECTUAL**

Indecopi: Misión y Visión del Servicio de Atención al Ciudadano. Consulta: 30.05.2017

<https://www.indecopi.gob.pe/web/atencion-al-ciudadano/mision-y-vision>

Indecopi: Comisiones. Consulta: 05.07.2017

<https://www.indecopi.gob.pe/comisiones>

Indecopi: El Indecopi escaló al tercer lugar entre las entidades del Estado que vienen implementado medidas de ecoeficiencia". Consulta. 21.05.2018.

[https://www.indecopi.gob.pe/inicio/-/asset\\_publisher/ZxXrtRdgbv1r/content/el-indecopi-escalo-al-tercer-lugar-entre-las-entidades-del-estado-que-vienen-implementado-medidas-de-ecoeficiencia?inheritRedirect=false](https://www.indecopi.gob.pe/inicio/-/asset_publisher/ZxXrtRdgbv1r/content/el-indecopi-escalo-al-tercer-lugar-entre-las-entidades-del-estado-que-vienen-implementado-medidas-de-ecoeficiencia?inheritRedirect=false)

## **INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARIZATION**

ISO 26000: Responsabilidad Social. Consulta: 16.07.2017

[https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/archive/pdf/en/discovering\\_iso\\_26000-es.pdf](https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/archive/pdf/en/discovering_iso_26000-es.pdf)

## **LA SANTA SEDE**

Benedicto XVI, en su carta encíclica Caritas in Veritate. Consulta. 19.03.2018.

[http://w2.vatican.va/content/benedict-xvi/es/encyclicals/documents/hf\\_ben-xvi\\_enc\\_20090629\\_caritas-in-veritate.html](http://w2.vatican.va/content/benedict-xvi/es/encyclicals/documents/hf_ben-xvi_enc_20090629_caritas-in-veritate.html)

## **PACTO MUNDIAL DE LAS NACIONES UNIDAS**

Pacto Mundial: Responsabilidad Social Empresarial. Consulta: 24.02.2018.

<http://compactlink.pactomundial.org/buena-practica?params=eyJjdHh0X2Vjb3N5c3RlbSI6OTksImN0eHRfc3VnZ2VzdGlvbil6MTQ4ODcslmN0eHRfbWlzc2lvbil6NDM4fQ>

## **WALMART**

Walmart: Responsabilidad Social. Consulta: 15.07.2017.

<https://www.walmartcentroamerica.com/responsabilidad-social/oportunidad>

## **OPINIONES CONSULTIVAS**

- 2003 Opinión Consultiva Oc-18/03, 17 de septiembre de 2003.
- 1984 Opinión Consultiva Oc-4/84. 19 de enero de 1984.

## **RESOLUCIONES**

### **TRIBUNAL CONSTITUCIONAL**

- 2004a Expediente N° 0606-2004-AA/TC. Lima, 28 de junio de 2004.
- 2004b Expediente N° 0090-2004-AA/TC. Lima, 05 de julio de 2004.
- 2005a Expediente N° 3315-2004-AA/TC. Lima, 17 de enero de 2005.
- 2005b Expediente N°3330-2004-AA/TC. Lima, 11 de julio de 2005.
- 2007 Expediente N° 01776-2004-AA/TC. Lima, 26 de enero de 2007.
- 2008 Expediente N°00005-2007-PI/TC. Lima, 26 de agosto de 2008.
- 2010 Expediente N° 01405-2010-PA/TC. Lima, 06 de diciembre de 2010.
- 2011 Expediente N°02835-2010/PA-TC. Lima, 13 de diciembre de 2011.

### **INDECOPI**

- 2003 Resolución N° 0221-2004/TDC-INDECOPI. Lima, 02 de junio de 2004
- 2005 Resolución N° 1039-2005/CPC. Lima, 31 de agosto de 2005.

2006	Resolución N° 0665-2006/TDC-INDECOPI. Lima, 17 de mayo de 2006.
2008	Resolución 0421-2008/SC2-INDECOPI. Lima, 28 de noviembre de 2008
2013a	Resolución N° 1145-2013/CC2.Lima, 12 de setiembre de 2013.
2013b	Resolución N° 0313-2013/INDECOPI-CAJ. 22 de octubre de 2013.
2013c	Resolución N° 133-2013/INDECOPI-ICA. 02 de agosto de 2013
2013d	Resolución 3128-2013/SPC-INDECOPI. Lima, 19 de noviembre de 2013
2013e	Resolución N° 0056-2013/INDECOPI-TAC. 25 de abril de 2013.
2014a	Resolución N° 00261-2014/INDECOPI-TAC.27 de mayo de 2014.
2014b	Resolución N° 204-2014/SPC-INDECOPI. Lima, 23 de enero de 2014.
2014c	Resolución N° 0642-2014/SPC. Lima. 25 de febrero de 2014.
2016a	Resolución N° 2913-2016/SPC- INDECOPI. Lima, 10 de agosto de 2016
2016b	Resolución N° 2116-2016/SPCINDECOPI. Lima, 08 de junio de 2016.

## **GRÁFICOS Y CUADROS**

### **PRESIDENCIA DE CONSEJO DE MINISTROS**

#### **GRAFICO N° 1:**

2017 Plan Nacional de Protección de los Consumidores 2017-2020 2017.  
Consulta: 01 de julio de 2017.

<https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-supremo-que-aprueba-el-plan-nacional-de-proteccion-d-decreto-supremo-n-024-2017-pcm-1497139-1/>

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

#### **GRÁFICO N° 2:**

2017a Sistema Nacional Integrado de Gestión. Consulta: 01 de julio de 2017.  
<https://www.consumidor.gob.pe/sistema-integrado>

#### **GRÁFICO N° 3:**

2017b Organigrama del Indecopi. Consulta: 05 de julio de 2017.  
<https://www.indecopi.gob.pe/estructura-organizacional>

#### **GRÁFICO N°4:**

2017c División Temática de la Comisión de Protección al Consumidor. Consulta: 05 de julio de 2017.

<https://www.indecopi.gob.pe/web/proteccion-al-consumidor/presentacion6>

#### **GRÁFICO N° 10**

2017d Estadística de reclamos presentados a nivel nacional ante Indecopi. Consulta: 17 de febrero de 2018.

<https://www.indecopi.gob.pe/documents/20182/1651242/Anuario+Estad%C3%ADstico+2016.pdf/75bdd036-7a57-04a9-b989-054d8eb3e487>

#### **GRÁFICO N° 11**

2017e Estadística de reclamos concluidos ante Indecopi según motivo. Consulta: 17 de febrero de 2018.

<https://www.indecopi.gob.pe/documents/20182/1651242/Anuario+Estad%C3%ADstico+2016.pdf/75bdd036-7a57-04a9-b989-054d8eb3e487>

#### **GRÁFICO N° 12**

2017f Estadística de reclamos concluidos ante Indecopi por actividad económica. Consulta: 17 de febrero de 2018.

<https://www.indecopi.gob.pe/documents/20182/1651242/Anuario+Estad%C3%ADstico+2016.pdf/75bdd036-7a57-04a9-b989-054d8eb3e487>

#### **GRÁFICO N° 13**

2017g Estadística de reclamos concluidos ante Indecopi según motivo-sede Lima Norte. Consulta: 17 de febrero de 2018.

<https://www.indecopi.gob.pe/documents/20182/1651242/Anuario+Estad%C3%ADstico+2016.pdf/75bdd036-7a57-04a9-b989-054d8eb3e487>

#### **GRÁFICO N° 5:**

2018a Denuncias tramitadas ante la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Central (2015-2018). Respuesta a la solicitud de acceso a la información Pública, mediante correo [ksalazar@indecopi.gob.pe](mailto:ksalazar@indecopi.gob.pe). Lima, 26 de febrero de 2018.

#### **GRÁFICO N° 6:**

2018b Procedimientos de oficio de la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Central (2015-2018). Respuesta a la solicitud de acceso a la información Pública, mediante correo [ksalazar@indecopi.gob.pe](mailto:ksalazar@indecopi.gob.pe). Lima, 26 de febrero de 2018.

#### **MINISTERIO DE CULTURA**

#### **GRÁFICO N° 7:**

2018a Reporte por presunta discriminación. Respuesta a la solicitud de acceso a la información Pública, mediante correo [emanriquem@cultura.gob.pe](mailto:emanriquem@cultura.gob.pe). Lima, 02 de marzo de 2018.

#### **GRÁFICO N° 8:**

2018b Motivos de discriminación. Respuesta a la solicitud de acceso a la información Pública, mediante correo [emanriquem@cultura.gob.pe](mailto:emanriquem@cultura.gob.pe). Lima, 02 de marzo de 2018

#### **GRÁFICO N° 19:**

2018c Establecimientos comerciales escenarios de discriminación. 03 de febrero de 2018.  
<http://alertacontraelracismo.pe/alerta>

## MINISTERIO DE EDUCACIÓN

### GRÁFICO N° 9:

**2017** Reporte de casos plataforma Siseve. Consulta :25 de julio de 2017.  
<http://www.siseve.pe/Seccion/Estadisticas>

## MINISTERIO DE JUSTICIA

### GRÁFICO N° 14

**2013** Opinión de la población peruana en relación a los derechos humanos, motivos de haberse sentido discriminado. Consulta 27 de julio de 2017.  
  
[http://observatorioderechoshumanos.minjus.gob.pe/jmla25/index.php/publicaciones/cat\\_view/14-publicaciones/178-minjus/223-encuesta-nacional-en-materia-de-derechos-humanos](http://observatorioderechoshumanos.minjus.gob.pe/jmla25/index.php/publicaciones/cat_view/14-publicaciones/178-minjus/223-encuesta-nacional-en-materia-de-derechos-humanos)

### GRÁFICO N° 15

**2013** Opinión de la población peruana en relación a los derechos humanos, La discriminación sucede todo el tiempo y nadie hace nada. Consulta 27 de julio de 2017.  
  
[http://observatorioderechoshumanos.minjus.gob.pe/jmla25/index.php/publicaciones/cat\\_view/14-publicaciones/178-minjus/223-encuesta-nacional-en-materia-de-derechos-humanos](http://observatorioderechoshumanos.minjus.gob.pe/jmla25/index.php/publicaciones/cat_view/14-publicaciones/178-minjus/223-encuesta-nacional-en-materia-de-derechos-humanos)

### GRÁFICO N° 16

**2013** Opinión de la población peruana en relación a los derechos humanos, cree que los derechos humanos deben enseñarse desde la primaria. Consulta 27 de julio de 2017.  
  
[http://observatorioderechoshumanos.minjus.gob.pe/jmla25/index.php/publicaciones/cat\\_view/14-publicaciones/178-minjus/223-encuesta-nacional-en-materia-de-derechos-humanos](http://observatorioderechoshumanos.minjus.gob.pe/jmla25/index.php/publicaciones/cat_view/14-publicaciones/178-minjus/223-encuesta-nacional-en-materia-de-derechos-humanos).



**ALDANA, Edwin**

**GRÁFICO N° 17**

**2011** Esquema probatorio: Consulta: 28 de julio de 2017.  
<http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoadministrativo/article/view/13675>

**GRAY, Peter y otros**

**GRÁFICO N° 18**

**2008** Inversión perceptual.

**ENTREVISTAS:**

**HARADA, Carla**

**2018** Entrevista a Ivo Gagliuffi Presidente del Consejo Directivo de Indecopi.  
En Marcando Agenda.TV Perú. 16.05.18  
<http://www.tvperu.gob.pe/informa/locales/plataforma-indecopi-digital-para-resolver-reclamos-genera-ahorro-a-ciudadanos>

**ROMERO, Nancy**

**2018** Entrevista a Alfredo Rivera Nieto, Gerente Legal Corporativo de Autorregulación del Grupo Falabella. 02.03.2018.

**ROMERO, Nancy**

**2018** Entrevista a José Carlos Vela, Secretario Técnico de la Comisión de Protección al Consumidor del Indecopi Lima Norte. 27.02.2018.

**NORMAS NACIONALES, DECRETOS Y OTROS**

1. Constitución Política del Perú de 1993
2. Código de Protección y Defensa del Consumidor - Ley N° 29571.

3. Código Procesal Civil
4. Decreto Ley N° 25868 – Sobre creación del Indecopi.
5. Decreto Legislativo N° 1033 Ley de Organización y Funciones del Indecopi.
6. Directiva N° 006-2017/DIR-COD-INDECOPI- que regula los procedimientos en materia de Protección al Consumidor.



## ANEXO N° 01

Estas entrevistas se realizaron de manera presencial y telefónica, aplicando los siguientes cuestionarios:

**A. Entrevista a José Carlos Vela, Secretario Técnico de la Comisión De Protección al Consumidor del Indecopi-Sede Lima Norte, realizada el 27 de febrero de 2018, en las instalaciones del Indecopi-Sede Central:**

**1. ¿Cuál es su cargo?**

Buenos días, mi nombre es José Carlos Vela, Secretario Técnico de la Comisión de Protección al Consumidor del Indecopi, Lima Norte.

**2. ¿Cuál es su opinión sobre los actos de discriminación?**

En definitiva, este tipo de conductas o acciones que emplean algunos agentes en el mercado, finalmente son de un nivel tan reprochable, más aun por las características de nuestra sociedad, de nuestra historia, ya que somos un grupo o nación pluricultural, en el que estos elementos de distinción y más aun de discriminación generan un rechazo pleno. Sin ningún criterio, sin ningún sustento en el mercado, muchas veces se presentan este tipo de tratos a los consumidores, a las personas afectando el derecho fundamental, porque a nivel constitucional es un derecho de todo ciudadano y que amerita el pleno rechazo no solo de la sociedad, sino de sus autoridades.

**3. ¿Considera que la variación del criterio del Indecopi, sobre trato diferenciado ilícito y discriminación, contribuye a identificar los actos de discriminación e imponer sanciones ejemplares?**

Desde mi punto de vista me parece que es adecuada esa distinción porque en efecto, podemos distinguir dos niveles de diferenciación, entre comillas, que se pueden practicar en el mercado, uno más reprochable que el otro. Cuando estamos frente a un trato diferenciado, que lo señala el mismo CPDC, y es el criterio que hasta la fecha viene señalando la Sala del Tribunal, en efecto nos encontramos una práctica injustificada que no tiene sustento objetivo, y que se

emplea de manera arbitraria, independientemente a las condiciones, independientemente a la pertenencia del ciudadano que yo tengo al frente a la hora de yo restringir mis servicios o de condicionar o de excluir en algunos casos, esta decisión arbitraria sin justificación, sin un sustento objetivo razonable, se materializa en digamos en el aspecto jurídico como un trato diferenciado que también es reprochado, se puede determinar responsabilidades y que como consecuencia tiene también la respuesta del Estado de imponer una sanción, el ejemplo típico podría ser aquel establecimiento en el que me impide el ingreso porque alguna vez pedí el libro de reclamaciones, para reclamar algo, entonces como se que es un consumidor problemático, el proveedor toma la decisión de ya no permitirle el ingreso a su establecimiento, trato diferenciado, el otro nivel más gravoso de mayor reproche, que es la discriminación, es aquella practica donde el proveedor diferencia, segmenta, restringe también sus servicios pero considerando a este consumidor o a este ciudadano, perteneciente a un grupo que históricamente ha sufrido permanentemente acciones de diferenciación de recriminación o rechazo, entre comillas, rechazo social y que de pronto bajo esa justificación, netamente subjetiva, el establecimiento impide su ingreso, o sencillamente aparta de la prestación del servicio, a razón de la raza, color de piel, condición económica, ideología, sexualidad , en fin, cuando se evidencia esta práctica por las razones expuestas incluso en la Constitución Política del Perú, en efecto nos encontramos en este nivel de segmentación reprochable y que lo vuelve mucho más gravoso, a la hora que la Autoridad deba sancionar esta práctica.

**4. En relación a las reglas sobre carga probatoria ¿Considera que actualmente existe dificultad para acreditar este tipo de hechos ante la autoridad?**

Podría decir que desde mi punto de vista, en efecto, la responsabilidad del digamos agraviado o víctima de discriminación de dar aportes probatorios se incrementa, porque, a diferencia de otro tipo de conductas sancionables donde la inversión de la carga probatoria es a favor del consumidor, y quien tiene que demostrar que efectivamente se prestó un servicio idóneo, justificado , objetivo, etc, es de la empresa, en prácticas de discriminación la carga probatoria es en efecto del consumidor, quien tiene que acreditar en un primer momento, la práctica exclusiva o de limitación de acceso a este servicio o a la adquisición de un producto y por otro lado encontrarse en este grupo vulnerable de permanente

discriminación social, y que esto finalmente le permita a la Autoridad valorar y determinar si hubo o no responsabilidad, particularmente considero que hacer lo contrario, podría significar un elemento digamos mucho más engorroso y en algunos casos donde se pueda manifestar el abuso del derecho por parte de algunos ciudadanos que malempleen este beneficio por un lado, porque finalmente el ciudadano que está siendo víctima de discriminación hoy más que antes, tiene la posibilidad de registrar estas conductas, ya sea través de un audio, sea a través de los videos, hoy en día es de mucha accesibilidad por parte de los consumidores poder tomar registro de este tipo de conductas.

**5. ¿Considera que la reglamentación del Decreto Legislativo 1218, que regula la implementación de cámaras de videovigilancia, contribuirá con la Autoridad en su rol tuitivo?**

De hecho va ser una herramienta importante a la hora de determinar responsabilidades por el registro de video, pero considero en lo personal que no es lo único, es decir, no es la única herramienta, no necesariamente la obligatoriedad de un particular mecanismo lleve a necesariamente detectar estas conductas y generar los desincentivos necesarios para que pueda ser erradicado de nuestra costumbre social, yo creo que la discriminación en la práctica es un elemento ya digamos patológico que padece nuestra sociedad en su conjunto, como señalaba en la introducción de la entrevista, de hecho es una herramienta, le va ayudar mucho a la autoridad a revelar un poco la situación y como se emplea esto pero no es el único elemento, en un tratamiento de esta conducta en el ámbito procesal, se requiere no solamente videos, se requieren en algunos casos audios, se requiere la manifestación de ambas partes, no solo la manifestación del denunciante, sino la respuesta del denunciado, de cómo se llevó a cabo esta práctica y como se determina finalmente su responsabilidad, así que igual es positivo, pero no creo que sea el máximo logro obtenido.

**6. En relación a los pronunciamientos de Indecopi, ¿Considera que existen incentivos para que las víctimas acudan a la Autoridad Administrativa?**

Yo creo que sí, porque no solamente tenemos al consumidor que actúa de manera individual sino que, hoy en día el Indecopi ha abierto mayores posibilidades de comunicación ciudadana respecto a prácticas o hábitos comerciales donde se discrimina al consumidor, por características, físicas, raza,

etc, y esto finalmente podría conllevar a que pueda, reitero, no solo reclamar, denunciar, sino poner en conocimiento de la Autoridad para que en su planteamiento de supervisión, identifique a estos proveedores que en algunos casos ya han sido puestos de manifiesto por sus propios clientes. Ahora, yendo un poco más en amplitud, finalmente acá estamos hablando de actividades comerciales en el tratamiento de afectación a los intereses de los consumidores, pero ya en un plano de estado, la discriminación incluso lleva a índoles de responsabilidad penal, hay mayor atención de otros organismos, como la Defensoría de Pueblo, etc. donde en su conjunto, me parece, permiten que un ciudadano víctima de discriminación pueda canalizar adecuadamente su caso, y finalmente, El Estado pueda dar una respuesta, más allá del castigo o de la sanción, conducir o enviar señales de reproche claras, concretas, para evitar que esta práctica se emplee de manera permanente y que desaparezca finalmente de nuestra realidad.”

**7. ¿Qué acciones debería tomar el Indecopi, a fin de coadyuvar a tutelar el derecho a la igualdad y no discriminación?**

Un rol más proactivo, no solamente en la supervisión, fiscalización y sanción, sino también de brindar información, y esto incluso ya escapa a la voluntad institucional, me parece que podría, un poco empalmado con lo anterior, podría trabajarse bajo condiciones o mesas interinstitucionales en las que el Estado en su conjunto brinde mayor información que sensibilice a la sociedad, donde la discriminación, no solamente desde el tratamiento comercial o la práctica habitual sea reprochado, sino también en el léxico, en las expresiones que los ciudadanos a veces tenemos de forma despectiva a determinados sectores, reitero que histórica y por antecedentes siempre han sido segmentados , y que esto finalmente no se vuelva habitual, que no se normalice. A veces, en el día a día los mismos ciudadanos entre ellos se discriminan, esto es parte ya de un círculo vicioso que se transmite de generación en generación, y en los medios de comunicación. Entonces, yo creo que más allá de las buenas acciones que podría tomar El Indecopi, es que eso se lleve a un nivel de estado en el que de forma interinstitucional se pueda dar un mejor tratamiento y sensibilización a la sociedad.

**B. Entrevista a Alfredo Rivero Nieto, Gerente Legal Corporativo de Autorregulación del Grupo Falabella, realizada vía telefónica el 02 de marzo de 2018:**

**1. ¿Cuál es su cargo en la empresa?**

Mi nombre es Alfredo Rivero Nieto, soy Gerente Legal Corporativo de Autorregulación del Grupo Falabella, y me encargo de ver todos los temas que tienen que ver con protección al consumidor y competencia desleal, en todas las empresas de *retail* del grupo Falabella.

**2. ¿Cuál es la política empresarial del Grupo Falabella?**

La política empresarial, básicamente se sustenta en darle la mejor experiencia a nuestros clientes, en ofrecer los mejores productos a precios convenientes, y en participar en todo el ciclo de vida de un cliente. Tenemos varios negocios, entre ellos, tiendas de moda, de vestir, de electro, como es Saga Falabella, tiendas de mejoramiento de hogar como es Sodimac, tenemos tiendas para cualquier tipo de proyectos de obras, como Maestro que está más orientado al constructor, tenemos supermercados *retail* como Tottus, tenemos también un negocio de turismo que es viajes Falabella, y también tenemos malls que son open plaza, también está nuestro negocio de seguros que es una corredora de seguro Falabella y a su vez tenemos al Banco Falabella, que son dos empresas que actualmente no están bajo el área de autorregulación, básicamente yo me dedico a todas las tiendas *retails* del grupo, lo que sí es probable, es que seguros Falabella se esté integrando al grupo de empresas bajo este modelo de autorregulación.

**3. ¿Sus políticas son aprobadas por acuerdo de directorio?**

No, en el acuerdo de directorio se dice el marco del plan de la compañía, pero este se determina de políticas internas que provienen de grandes directivas del directorio, entonces, básicamente la política es que los clientes tengan una experiencia de compra inmejorable, con un trato exquisito, y de hecho dentro de ese trato esta la igualdad y el respeto a la dignidad de todas las personas que nos visitan.

#### **4. ¿Cuáles son sus protocolos de atención al cliente?**

Los protocolos los define cada empresa, pero básicamente el marco del protocolo y digamos la piedra angular del servicio en el grupo Falabella y la esencia, es que el cliente este completamente satisfecho, tenemos una política que viene desde los antecedentes de Saga Falabella que es la empresa Sears Roebuck que es satisfacción garantizada o la devolución de su dinero, básicamente en eso se funda todo el trato y la política macro del servicio al cliente de Falabella, es completa satisfacción o la devolución de su dinero. Claro que esa política tiene ciertas condiciones y esas condiciones tienen que ser básicamente que cualquier producto que compres, que lo hayas abierto, lo hayas usado o lo termines malogrando te lo vamos a devolver, obviamente es con las condiciones mínimas razonables, para poder nosotros aplicarla.

#### **5. ¿Cuáles son sus protocolos de seguridad?**

Los protocolos de seguridad también están implementados por cada compañía , pero básicamente se sustentan en cuidar los activos de la compañía, en evitar hurtos, robos dentro de la compañía, y lo más importante, es tratar de garantizar una experiencia dentro de la empresa que sea segura , uno no se le cruza por la cabeza ir a una tienda por departamentos o a un negocio de Falabella, y que dentro del negocio hayan ladrones o delincuentes, entonces la vigilancia, el cuidado está también en vigilar, monitorear una estadía segura en nuestras tiendas lo que no se extiende al cuidado personal de los objetos de las personas que nos visitan, porque definitivamente nosotros lo hacemos desde nuestra central de ofertas porque tenemos una central desde donde se monitorean o se habla en la tienda, que nos ayuda a los clientes a cuidar sus objetos personales porque la diligencia del uso y cuidado de los objetos personales es de cada uno y nosotros no podemos cuidar todo. Tenemos más de 15000 visitas al mes, y no podemos cuidarle los objetos personales a cada persona que nos visita. Tratamos igual de asegurar una estadía segura y placentera.

#### **6. ¿Su empresa terceriza el servicio de seguridad?**

Tenemos un personal de planilla que cuida y monitorea la tranquilidad de nuestros clientes, cuida los activos de la compañía, porque son activos mientras



no se compren, pero son tres o cuatro, que son el Jefe y los supervisores, el resto, es personal de vigilancia tercerizado.

**7. ¿Cuál es el protocolo que el personal de seguridad aplica, frente a situaciones que considere irregulares?**

Actúa dentro del marco de la norma, básicamente si existe una persona que está cometiendo un acto ilícito, lo que se hace básicamente es intervenirlo con mucho cuidado, sin ningún tipo de agresión y se llama un efectivo policial o se procede a presentar una denuncia. Para poder intervenir a una persona tiene que haber un medio probatorio, nosotros tenemos cámaras de videovigilancia, y cuando ya vemos que un individuo ya está tratando de retirarse de la tienda sin haber pagado un producto, se hace como una especie de seguimiento y si se tiene las pruebas necesarias y hay medios que acreditan la flagrancia del delito, es que intervenimos, pero siempre con apoyo policial.

**8. ¿Cuánto tiempo archivan los videos?**

Cuando tenemos una prueba del ilícito esa grabación se extrae del disco duro y se guarda, pero las imágenes contenidas en los videos de videovigilancia en general, solo se guardan entre 15 a 20 días, dependiendo la capacidad del disco duro de la central de videovigilancia, no se puede guardar por más, porque son bastantes imágenes y los discos duros son limitados.

**9. ¿El personal de seguridad es capacitado?**

Definitivamente, si bien es cierto es una empresa con la que tercerizamos, lo primero que se hace es darle el marco de las políticas de seguridad de la compañía, y es capacitado por el Jefe y los supervisores, hay constantes capacitaciones y estas capacitaciones también están a cargo de las áreas legales, para siempre tratar en la medida de lo posible, y es una obligación que tenemos como grupo, de cumplir las normas, no pisotear o incumplir normas o políticas de la compañía, sobre todo el respeto a los derechos humanos y a la dignidad de las personas.

**10. ¿Cuentan con una política sobre responsabilidad social empresarial?  
¿Cómo la ejecutan?**

Si, de hecho la empresa participa en varios programas de RSE, tenemos por ejemplo en Saga Falabella el programa "Haciendo Escuela", hemos apoyado bastante a un colegio en Jicamarca, al que le hemos proporcionado varias herramientas tecnológicas, y también los hemos ayudado a remodelar algunos espacios. En Tottus también hay un programa apoyando a la educación y las demás empresas también. Básicamente se centran mucho en la educación y también en el desarrollo de los niños desprotegidos, trabajamos mucho también con Unicef.

**11. En su empresa, desde el punto de vista de los recursos humanos, ¿cómo se promueve la RSE?, ¿cree que existe una predisposición al cambio por parte de los trabajadores para llevar a cabo la RSE?**

Desde la captación de una persona hasta el ingreso de un futuro colaborador a Saga Falabella, hay una capacitación en donde se busca siempre contagiar al nuevo colaborador, y eso también se hace con los colaboradores que estamos dentro de la compañía, con el espíritu de tener una RSE ¿para qué? para formar colaboradores integrales, porque queremos tener buenas personas, y para nosotros el lado humanista es muy importante en la gestión de una persona, preocuparnos por la persona y que la persona también se preocupe por la sociedad, un valor intrínseco que debe tener todo colaborador de Falabella es el respeto a las personas y también la sensibilidad de lo que pasa en nuestro entorno de una manera distinta, tratar de cumplir los objetivos de servicio que queremos para una compañía, para un grupo, queremos destacar esta vocación de servicio y la RSE es parte de ello.

**12. ¿Por qué han implantado la R.S.E. en su empresa?, ¿ha sido motivado por las ISO, por una cultura de valores o por un estímulo tributario?**

Es una cultura de valores en la empresa. De hecho Falabella, nuestra matriz, hace bastante apoyo y básicamente es parte creo yo de devolverle un poco a la sociedad, un poco de lo que no da a nosotros, es un poco agregar valor y finalmente comprometerte con la sensibilidad humana y de alguna manera ser una empresa que también sea reconocida por estos valores.

## ANEXO N° 02

### **SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION PÚBLICA: CASOS DE DISCRIMINACIÓN /TRATO DIFERENCIADO RESUELTOS POR EL INDECOPI A NIVEL NACIONAL (2015 -2017):**

Servicio de Atención al Ciudadano

Teléfono: 224-7800 Anexo 7101

e-mail: [ksalazar@indecopi.gob.pe](mailto:ksalazar@indecopi.gob.pe)

*"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"*

*"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"*

CARTA N° 0227-2018/GEG-Sac

Lima, 26 de febrero de 2018

Señorita

**Nancy Romero Velarde**

Presente. -

**Referencia:** Expediente N° 092-2018/GEG-Sac

De mi consideración:

Me dirijo a usted, en atención a su solicitud presentada el 12 de febrero de 2018, en el marco de lo dispuesto en el Texto Único Ordenado de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública (Decreto Supremo N° 043-2003-PCM publicado en el Diario Oficial "El Peruano" el 24 de abril de 2003), a fin informarle lo siguiente:

- Luego de realizar la consulta a las Comisiones de Protección al Consumidor a nivel nacional, se remite la relación de los procedimientos que registran la información según el criterio de búsqueda detallado y que se encuentra dentro del periodo indicado en su solicitud, para lo cual han considerado los parámetros de búsqueda y/o procesamiento de información contemplados en el sistema de seguimiento de expedientes, conforme al detalle que en archivo adjunto ponemos a su disposición. (15 archivos)
- La Secretaría Técnica de la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Indecopi señala, que el Decreto Supremo 043-2003-PCM que aprobó el Texto Único Ordenado de la Ley 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, obliga a las entidades de la Administración Pública a proporcionar información que efectivamente mantengan en su poder, no así a procesarla u organizarla de una forma particular. Adicionalmente, el artículo 13° de la citada Ley establece expresamente que la entidad se encontrará exonerada de entregar aquella información con la que no cuente o no tenga obligación de contar al momento de efectuarse el pedido<sup>[1]</sup>.

En ese sentido, la Sala expresa que se efectuó una búsqueda y se identificó 175 procedimientos de apelación concluidos<sup>[2]</sup> relacionados a los temas requeridos por usted. En ese sentido, adjunta al presente un listado con dicha información<sup>[3]</sup>. (01 archivo)

Finalmente, la Secretaría señala que para acceder a las resoluciones emitidas por la Sala, usted deberá de visitar el buscador de resoluciones de la página web del INDECOPI, el cual permite realizar búsquedas por el número de resolución, accediendo al siguiente enlace:

<http://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/tribunal.seam>

Sin otro particular, quedo a su disposición para cualquier aclaración que le merezca la presente.

Atentamente,

**Karim Salazar Vásquez**  
**Jefa del Servicio de Atención al Ciudadano**  
**INDECOPI**

M-SAC-37/02

---

[1] **DECRETO SUPREMO 043-2003-PCM. TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY Nº 27806, LEY DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA.**

**Artículo 13.- Denegatoria de acceso**

(...)

La solicitud de información no implica la obligación de las entidades de la Administración Pública de crear o producir información con la que no cuente o no tenga obligación de contar al momento de efectuarse el pedido. En este caso, la entidad de la Administración Pública deberá comunicar por escrito que la denegatoria de la solicitud se debe a la inexistencia de datos en su poder respecto de la información solicitada.

(...)

[2] Cabe indicar que dicha información ha sido obtenida del sistema el día 07 de febrero de 2018.

[3] La conclusión de los procedimientos se encuentra actualizada al 31 de diciembre de 2017.

*En cumplimiento de lo dispuesto por la Ley Nº 29733, Ley de Protección de Datos Personales, le informamos que los datos personales que usted nos proporcione serán utilizados y/o tratados por el Indecopi (por sí mismo o a través de terceros), estricta y únicamente para el desarrollo de los objetivos y fines institucionales, pudiendo ser incorporados en un banco de datos personales de titularidad del Indecopi.*

*Se informa que el Indecopi podría compartir y/o usar y/o almacenar y/o transferir su información a terceras personas, estrictamente con el objetivo de realizar las actividades antes mencionadas.*

*Usted podrá ejercer, cuando corresponda, sus derechos de información, acceso, rectificación, cancelación y oposición de sus datos personales en cualquier momento a través de las mesas de partes de las oficinas del Indecopi.*

1. En relación a la cantidad de denuncias presentadas ante el Indecopi, en el periodo 2015-2017, se tramitaron un total de 35 denuncias, siendo fundadas 9 de ellas.
2. A nivel de las oficinas nacionales de Indecopi, entre el periodo 2010-2017, se tramitaron un total de 309 denuncias, siendo fundadas 99 de ellas.
3. En la Sala de Protección al Consumidor, se identificaron 175 procedimientos de apelación concluidos.



- **Comisión de Protección al Consumidor-Sede Arequipa**

Nro. Expediente	Denunciantes	Denunciados	Hecho Infractor	Estado
000127-2011/CPC-INDECOPI-AQP	CAMAZA ALAGON DE ORTIZ, OFELIA	TURISMO CIVA S.A.C.	DISCRIMINACION O MALTRATO	Fundada
000210-2012/CPC-INDECOPI-AQP	CHIPANA GONZALES, SILVANA JERONIMA	EMP. DE TRANS. FLORES HNOS. SRL.	DISCRIMINACION O MALTRATO	Revocada resolución Final
000018-2013/CPC-INDECOPI-AQP	LEZCANO PEREZ, BETANIA	BANCO AZTECA DEL PERU S.A.	DISCRIMINACION	Fundada
000183-2013/CPC-INDECOPI-AQP	DEL CARPIO RODRIGUEZ, JESUS AMERICO	ASOCIACION DE CRIADORES DE GALLOS DE COMBATE AREQUIPA - ASCRIGA	DISCRIMINACION	Improcedente
000193-2013/CPC-INDECOPI-AQP	INDECOPI	CONG.HIJAS DE NSTR.A.SRA.DEL DIVINO AMOR	DISCRIMINACION	Revocada resolución Final
000194-2013/CPC-INDECOPI-AQP	INDECOPI	ARZOBISPADO DE AREQUIPA	DISCRIMINACION/COBRO DE PENSIONES ADELANTADAS/LIBRO DE RECLAMACIONES - ESTABLECIMIENTO NO CUENTA CON LIBRO DE RECLAMACIONES	Fundada

000195-2013/CPC-INDECOPI-AQP	INDECOPI	ARZOBISPADO DE AREQUIPA	DISCRIMINACION/FALTA DE IDONEIDAD	Revocación Final
000213-2013/CPC-INDECOPI-AQP	UYEN NEME, JEIMMY MARJORIE	CONGREGACION DE LOS SAGRADOS CORAZONES	DISCRIMINACION	Infundada
000357-2015/CPC-INDECOPI-AQP	CLEMENTE CUTIPA, JOHN RONALD	AFRICA S.R.L.	DISCRIMINACION/FALTA DE IDONEIDAD	Inadmisible
000004-2016/CPC-INDECOPI-AQP	MAMANI ., CRISTINA HILARIA	MI BANCO- BANCO DE LA MICROEMPRESA S.A.	DISCRIMINACION/LIBRO DE RECLAMACIONES - ESTABLECIMIENTO NO CUENTA CON AVISO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES	Infundada
000114-2016/CPC-INDECOPI-AQP	QUISPE CCOYA, YANETH ROCIO	TRADING FASHION LINE S.A.	DISCRIMINACION	Desistimiento
000259-2016/CPC-INDECOPI-AQP	AQUIZE ESCOBEDO, LULA FRIDA	GARCIA BRAGAGNINI S.R.L.	DISCRIMINACION	Conciliación
000300-2016/CPC-INDECOPI-AQP	TITO SOLIS, BRENDA MARJORIE	NEGOCIOS MULTIPLES JOCAR E.I.R.L.	DISCRIMINACION	Infundada
000313-2016/CPC-INDECOPI-AQP	QUISPE ROJAS , FLORENCIA	RIVERA DIAZ JUAN ORLANDO	DISCRIMINACION	Fundada
000338-2016/CPC-INDECOPI-AQP	MALAGA DE AGOSTINELLI, MANUELA MARIA	SERVICENTRO Y TRANSPORTES ESPINAR EIRL.	FALTA DE IDONEIDAD/DISCRIMINACION/ATENCION DE RECLAMOS - FALTA DE ATENCION DE RECLAMO	Fundada

000354- 2016/CPC- INDECOPI- AQP	PACHECO SANCHEZ, JULIO FERNANDO SANTIAGO / JUPASA S.R.L.	BANCO INTERNACIONAL DEL PERÚ S.A.A - INTERBANK	INFORMACION - FALTA DE ATENCION DE REQUERIMIENTO DE INFORMACION/INFORMACION - INCUMPLIMIENTO DE LA OBLIGACION DE INFORMAR/DISCRIMINACION/FALTA DE IDONEIDAD	Inadmi sible
000355- 2016/CPC- INDECOPI- AQP	SALINAS MENDOZA, ALFREDO / VERA PANCLAS, DUTSSY	COLEGIO ANGLO AMERICANO PRESCOTT	DISCRIMINACION/INFORMACION - INCUMPLIMIENTO DE LA OBLIGACION DE INFORMAR	Funda da
000365- 2016/CPC- INDECOPI- AQP	MACHADO GUTIERREZ , MARTINA	CENCOSUD RETAIL PERU S.A.	ATENCION DE RECLAMOS - FALTA DE ATENCION DE RECLAMO/DISCRIMINACION/FALTA DE IDONEIDAD	Funda da
000370- 2016/CPC- INDECOPI- AQP	ROSPLI GLIOSI VEGA, OSCAR / OYANGUREN TICONA, GIANNINA	EL PACIFICO PERUANO-SUIZA CIA SEG Y REA	DISCRIMINACION/FALTA DE IDONEIDAD/INFORMACION - FALTA DE ATENCION DE REQUERIMIENTO DE INFORMACION	Impro cedent e
000259- 2017/CPC- INDECOPI- AQP	ASOCIACION DE DEFENSA DE LOS INTERES DE USUARIOS Y CONSUMIDORES	C.E.P. SAGRADO CORAZON	DISCRIMINACION	En trámit e
000263- 2017/CPC- INDECOPI- AQP	ROJAS FLORES, SEVERO CLETO	CENCOSUD RETAIL PERU S.A.	DISCRIMINACION/FALTA DE IDONEIDAD	En trámit e

(Indecopi 2018:digital)



• Comisión de Protección al Consumidor-Sede Ancash Chimbote

Orden	ODI	Nro. Expediente	Tipo Expediente	F. Presentación	Proviene	Sector	Denunciantes	Denunciados	Hecho Infractor	Nro. Resolución	F. Resolución	Conclusión
1	ANCASH SEDE CHIMBOTE	000056-2013/CPC-INDECOPI-CHT	DENUNCIA	7/5/2013	DE PARTE	SERVICIOS VARIOS	ARMUJO SOTOMAYOR, JUAN GILBERTO	MAXUS S.A.C.		000892-2013	9/26/2013	FUNDADA
2	ANCASH SEDE CHIMBOTE	000059-2013/CPC-INDECOPI-CHT	DENUNCIA	7/12/2013	DE PARTE	EDUCACION SUPERIOR	SANTILLAN ZARATE, ROXANA MIDALY	UNIVERSIDAD SAN PEDRO	DISCRIMINACION	000025-2014	1/8/2014	FUNDADA
3	ANCASH SEDE CHIMBOTE	000078-2013/CPC-INDECOPI-CHT	DENUNCIA	8/27/2013	DE PARTE	SISTEMA FINANCIERO BANCARIO	GAYOSO RODRIGUEZ, CESAR AUGUSTO	BANCO DE CREDITO DEL PERU	FALTA DE IDONEIDAD/DI SCRIMINACION	000177-2014	2/21/2014	INFUNDADA
4	ANCASH SEDE CHIMBOTE	000011-2015/CPC-INDECOPI-CHT	DENUNCIA	2/18/2015	DE PARTE	AFOCAT Y ASOCIACIONES DIVERSAS	ALFARO LLONTOP, MIGUEL FLORENTINO	ASOCIACIÓN FONDO CONTRA ACCIDENTES DE TRANSITO - AFOCAT	FALTA DE IDONEIDAD / TRATO DIFERENCIADO	000920-2015	8/14/2015	FUNDADA
5	ANCASH SEDE CHIMBOTE	000014-2015/CPC-INDECOPI-CHT	DENUNCIA	3/10/2015	DE PARTE	SISTEMA FINANCIERO BANCARIO	GONZALES CORDOVA, MANUEL MOISES	BANCO INTERNACIONAL DEL PERU S.A.A. - INTERBANK	DISCRIMINACION	000967-2015	8/28/2015	INFUNDADA
6	ANCASH SEDE CHIMBOTE	000026-2015/CPC-INDECOPI-CHT	DENUNCIA	4/6/2015	DE PARTE	SEGUROS Y PENSIONES	CORNEJO NAVARRO, JULIO CESAR	EL PACIFICO VIDA COMPAÑIA DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.	FALTA DE IDONEIDAD / DISCRIMINACION	001085-2015	10/5/2015	INFUNDADA
7	ANCASH SEDE CHIMBOTE	000048-2015/CPC-INDECOPI-CHT	DENUNCIA	8/3/2015	DE PARTE	SISTEMA FINANCIERO BANCARIO	SEGURA ORTIZ, FERNANDO NAZARENO	SCOTIABANK PERU S.A.A.	TRATO DIFERENCIADO	001113-2015	10/16/2015	DESISTIMIENTO
8	ANCASH SEDE CHIMBOTE	000064-2015/CPC-INDECOPI-CHT	DENUNCIA	10/5/2015	DE PARTE	COMERCIO MINORISTA DE ARTICULOS DE FERRETERIA Y AFINES	TAPIA SANCHEZ, ELVIS MANUEL	SODIMAC PERU S.A.	DISCRIMINACION	000066-2016	1/22/2016	DESISTIMIENTO
9	ANCASH SEDE CHIMBOTE	000006-2016/CPC-INDECOPI-CHT	DENUNCIA	1/28/2016	DE PARTE	EDUCACION SECUNDARIA	CONTRERAS CHÁVEZ, YOHANA YAZMIN	SIMON PIORNO, ANGEL FRANCISCO	DISCRIMINACION	000885-2016	7/22/2016	FUNDADA
10	ANCASH SEDE CHIMBOTE	000007-2016/CPC-INDECOPI-CHT	DENUNCIA	1/27/2016	DE PARTE	ACTIVIDADES ARTISTICAS, DE ENTRETENIMIENTO Y ESPARCIMIENTO	MURILLO MENDIVES, ENRIQUE WILFREDO	HOTEL SAN FELIPE S. R.L.	FALTA DE IDONEIDAD / TRATO DIFERENCIADO	000886-2016 / 001034-2017	22/07/2016 / 20/10/2017	FUNDADA
11	ANCASH SEDE CHIMBOTE	000008-2016/CPC-INDECOPI-CHT	DENUNCIA	2/1/2016	DE PARTE	SISTEMA FINANCIERO BANCARIO	GONZALEZ CHAVEZ, CARLOS MANUEL	BBVA BANCO CONTINENTAL S.A.	ATENCIÓN DE RECLAMOS - FALTA DE ATENCIÓN DE RECLAMO / TRATO DIFERENCIADO	000808-2016	7/1/2016	FUNDADA
12	ANCASH SEDE CHIMBOTE	000009-2016/CPC-INDECOPI-CHT	DENUNCIA	2/9/2016	DE PARTE	RESTAURANTES, BARES Y CANTINAS	PURIZAGA PEREYRA, CLAUDIA MANUELLA	PROMOTORA Y SERVICIOS NAESI E.I. R.L.	ATENCIÓN DE RECLAMOS - CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS/FALTA DE IDONEIDAD - CALIDAD DEL SERVICIO / TRATO DIFERENCIADO	000887-2016	7/22/2016	FUNDADA
13	ANCASH SEDE CHIMBOTE	000020-2016/CPC-INDECOPI-CHT	DENUNCIA	3/18/2016	DE PARTE	EDUCACION SECUNDARIA	LÓPEZ SÁNCHEZ, CONCEPCION	CONGREGACION PADRES OBLATOS SAN JOSE DE ASTI	COBRO DE CUOTAS EXTRAORDINARIAS/DISCRIMINACION	001180-2017	11/17/2017	INFUNDADA
14	ANCASH SEDE CHIMBOTE	000021-2017/CPC-INDECOPI-CHT	DENUNCIA	4/6/2017	DE PARTE	ACTIVIDADES ARTISTICAS, DE ENTRETENIMIENTO Y ESPARCIMIENTO	VASQUEZ SERNAQUE, LUIS ALBERTO	HOTEL SAN FELIPE S. R.L.	DISCRIMINACION/FALTA DE IDONEIDAD - CALIDAD DEL SERVICIO		4/28/2017	RESOLUCION DE ST DECLARANDO INADMISIBLE

(Indecopi 2018:digital)

- Comisión de Protección al Consumidor-Sede Cajamarca

DENUNCIAS PRESENTADAS ANTE LA COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE CAJAMARCA EN MATERIA DE DISCRIMINACIÓN Y/O TRATO DIFERENCIADO INJUSTIFICADO											
2010-01-01-2017-12-31											
Nro. Expediente	Tipo Expediente	F. Presentación	Proviene	Lugar Presentación	Sector	Denunciantes	Denunciados	Hecho Infractor	Nro. Resolución	F. Resolución	Conclusión
000133-2013/CPC-INDECOPI-CAJ	DENUNCIA	29/04/2013	DE OFICIO	CAJAMARCA	RESTAURANTES, BARES Y CANTINAS	INDECOPI	MICABA E.I.R.L.	DISCRIMINACION	000313-2013	22/10/2013	FUNDADA
000279-2013/CPC-INDECOPI-CAJ	DENUNCIA	13/09/2013	DE PARTE	CAJAMARCA	RESTAURANTES, BARES Y CANTINAS	GUAZA LUCUMI, VICTOR ALFONSO	CORPORACION BUENAVISTA S.A.C.	DISCRIMINACION	000008-2014	06/03/2014	INFUNDADA
000037-2014/CPC-INDECOPI-CAJ	DENUNCIA	10/11/2014	DE PARTE	CAJAMARCA	RESTAURANTES, BARES Y CANTINAS	TAVERA VENTURA, EVELIN KATHERINE	EL ANTIQUA S.A.C.	DISCRIMINACION/FALTA DE IDONEIDAD	000149-2015	21/04/2015	FUNDADA
000041-2014/CPC-INDECOPI-CAJ	DENUNCIA	21/11/2014	DE PARTE	CAJAMARCA	RESTAURANTES, BARES Y CANTINAS	MARTINEZ SALCEDO, JHEYMI MERCEDES	EL ANTIQUA S.A.C.	DISCRIMINACION/FALTA DE IDONEIDAD	000150-2015	21/04/2015	FUNDADA
000042-2014/CPC-INDECOPI-CAJ	DENUNCIA	21/11/2014	DE PARTE	CAJAMARCA	RESTAURANTES, BARES Y CANTINAS	ESTRADA SAJAMI, DANIEL	EL ANTIQUA S.A.C.	FALTA DE IDONEIDAD/DISCRIMINACION	000150-2015	21/04/2015	FUNDADA
000043-2016/CPC-INDECOPI-CAJ	DENUNCIA	14/08/2016	DE PARTE	CAJAMARCA	SISTEMA FINANCIERO BANCARIO	CERNA ALDAVE, LILIA GLADIS	BANCO DE LA NACION	DISCRIMINACION/FALTA DE IDONEIDAD	000527-2016	29/11/2016	FUNDADA
000045-2018/CPC-INDECOPI-CAJ	DENUNCIA	22/09/2016	DE PARTE	CAJAMARCA	SISTEMA FINANCIERO BANCARIO	VIGO INTOR, CINTYA ROXANA	SCOTIABANK PERU S.A.A.	DISCRIMINACION/FALTA DE IDONEIDAD	000535-2016	14/12/2016	FUNDADA
000061-2018/CPC-INDECOPI-CAJ	DENUNCIA	12/10/2016	DE PARTE	CAJAMARCA	SERVICIOS VARIOS	CABANILLAS GAVIDIA, NILDA SOLEDAD	SOCIEDAD HAPPYLAND PERU S.A.	DISCRIMINACION	000040-2017	03/03/2017	INFUNDADA
000005-2017/CPC-INDECOPI-CAJ	DENUNCIA	17/02/2017	DE PARTE	CAJAMARCA	HOTELES Y OTROS TIPOS DE HOSPEDAJE	ARTEAGA CHIGNE, CELSO	COMPLEJO TURISTICO BAÑOS DEL INCA	DISCRIMINACION/FALTA DE IDONEIDAD	000123-2017	17/07/2017	FUNDADA
000010-2017/CPC-INDECOPI-CAJ	DENUNCIA	30/03/2017	DE PARTE	CAJAMARCA	EDUCACION SUPERIOR	ANAYA ALCALDE, JESUS EDUARDO	UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS S.A.	COBRO DE CUOTAS EXTRAORDINARIAS/FALTA DE IDONEIDAD/DISCRIMINACION	000275-2017	31/10/2017	CONCILIACION DE LAS PARTES
000011-2017/CPC-INDECOPI-CAJ	DENUNCIA	30/03/2017	DE PARTE	CAJAMARCA	EDUCACION SUPERIOR	ANAYA ALCALDE, OLGA TERESA	UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS S.A.	COBRO DE CUOTAS EXTRAORDINARIAS/FALTA DE IDONEIDAD/DISCRIMINACION	000001-2017	02/05/2017	IMPROCEDENTE
000011-2017/CPC-INDECOPI-CAJ	DENUNCIA	30/03/2017	DE PARTE	CAJAMARCA	EDUCACION SUPERIOR	ANAYA ALCALDE, OLGA TERESA	UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS S.A.	COBRO DE CUOTAS EXTRAORDINARIAS/FALTA DE IDONEIDAD/DISCRIMINACION		02/05/2017	CONCLUSION DEL PROCEDIMIENTO DERIVANDO A ODI COMPETENTE



(Indecopi 2018: digital)



• Comisión de Protección al Consumidor-Sede Cusco

DENUNCIAS POR DISCRIMINACIÓN Y TRATO DIFERENCIADO ANTE LA COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI-CUSCO CON DELGACIÓN EN PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR											
PERIODO 2010 AL 2017											
Nro. Expediente	Tipo Expediente	F. Presentación	Proviene	Lugar Presentación	COLI	Sector	Sub-Sector	Denunciado	Rut. Denunciado	Hecho y Factor	Forma de Conclusión
000039-2010/CPC-INDECOPI-CUS	DENUNCIA	3/12/2010	DE OFICIO	CUZCO	Enseñanza primaria	EDUCACION	OTROS	ARZOBISPADO DEL CUSCO	20148061905	DISCRIMINACIÓN PENSIONES ADELANTADAS	FUNDADA
000221-2012/CPC-INDECOPI-CUS	DENUNCIA	10/9/2012	DE PARTE	CUZCO	Restaurantes, bares y cantinas	RESTAURANTES, BARES Y CANTINAS	RECEPCION DE EVENTOS	ALARCON YEPEZ MAGALI ELENA	1041809107	DISCRIMINACION	FUNDADA
000004-2013/CPC-INDECOPI-CUS	DENUNCIA	1/25/2013	DE PARTE	CUZCO	Venta al por menor de productos farmacéuticos y medicinales, cosméticos y artículos de tocador	SERVICIOS DE SALUD HUMANA Y VETERINARIA	SERVICIOS DE FARMACIA	GHULLA DURAN JUAN	1023962826	DISCRIMINACION	FUNDADA
000011-2013/CPC-INDECOPI-CUS	DENUNCIA	2/20/2013	DE PARTE	CUZCO	Restaurantes, bares y cantinas	RESTAURANTES, BARES Y CANTINAS	SERVICIO DE ALIMENTACION Y BEBIDA	PINTO VELASCO EDGAR	1023962296	DISCRIMINACION/LIBRO DE RECLAMACIONES - ESTABLECIMIENTO NO CUENTA CON LIBRO DE RECLAMACIONES/LIBRO DE RECLAMACIONES - ESTABLECIMIENTO NO CUENTA CON AVISO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES	FUNDADA
000015-2013/CPC-INDECOPI-CUS	DENUNCIA	3/5/2013	DE PARTE	CUZCO	Restaurantes, bares y cantinas	RESTAURANTES, BARES Y CANTINAS	SERVICIO DE ALIMENTACION Y BEBIDA	INVERSIONES EL VALLE EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA - INVERSIONES EL VALLE E.I.R.L.	20489950473	DISCRIMINACION	FUNDADA
000148-2013/CPC-INDECOPI-CUS	DENUNCIA	10/22/2013	DE PARTE	CUZCO	Otros establecimientos de recreamiento	ACTIVIDADES ARTISTICAS, DE ENTRETENIMIENTO Y ESPARCIMIENTO	OTRAS ACTIVIDADES DE ESPARCIMIENTO	INVERSIONES TURISTICAS SALOMON II EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA-INTURSA II E.I.R.L.	20489989731	DISCRIMINACION	FUNDADA
000170-2013/CPC-INDECOPI-CUS	DENUNCIA	11/26/2013	DE PARTE	CUZCO	Restaurantes, bares y cantinas	RESTAURANTES, BARES Y CANTINAS	SERVICIO DE ALIMENTACION Y BEBIDA	BLAS PUJA ALFREDO	10239637907	FALTA DE IDONEIDAD/DISCRIMINACION	FUNDADA
000181-2013/CPC-INDECOPI-CUS	DENUNCIA	12/12/2013	DE PARTE	CUZCO	Enseñanza superior	EDUCACION SUPERIOR	SERVICIOS DE ENSEÑANZA	UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO	2017739627	DISCRIMINACION/INFORMACION - FALTA DE ATENCION DE REQUERIMIENTO DE INFORMACION/FALTA DE IDONEIDAD	FUNDADA
000002-2014/CPC-INDECOPI-CUS	DENUNCIA	1/9/2014	DE PARTE	CUZCO	Otros establecimientos de recreamiento	ACTIVIDADES ARTISTICAS, DE ENTRETENIMIENTO Y ESPARCIMIENTO	OTRAS ACTIVIDADES DE ESPARCIMIENTO	INVERSIONES ROKAS S.A.C.	20490887691	DISCRIMINACION	FUNDADA
000047-2014/CPC-INDECOPI-CUS	DENUNCIA	6/11/2014	DE PARTE	CUZCO	Telecomunicaciones	TELECOMUNICACIONES	VENTA DE EQUIPOS TELEFONICOS	AMERICA MOVE, PERU S.A.C.	2048753426	DISCRIMINACION	FUNDADA
000059-2014/CPC-INDECOPI-CUS	DENUNCIA	8/16/2014	DE PARTE	CUZCO	Exhibición de filmes y videocintas	SERVICIOS VARIOS	OTROS SERVICIOS	CINEPLEX S.A.	2042693591	DISCRIMINACION	FUNDADA
000089-2014/CPC-INDECOPI-CUS	DENUNCIA	9/22/2014	DE PARTE	CUZCO	Restaurantes, bares y cantinas	RESTAURANTES, BARES Y CANTINAS	SERVICIO DE ALIMENTACION Y BEBIDA	INVERSIONES EL VALLE EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA - INVERSIONES EL VALLE E.I.R.L.	20489950473	DISCRIMINACION	FUNDADA
000010-2015/CPC-INDECOPI-CUS	DENUNCIA	1/27/2015	DE PARTE	CUZCO	Restaurantes, bares y cantinas	RESTAURANTES, BARES Y CANTINAS	SERVICIO DE ALIMENTACION Y BEBIDA	SILES PEREZ, OLINDA PETRONA	23885285	DISCRIMINACION/FALTA DE IDONEIDAD/ATENCION DE RECLAMOS - FALTA DE ATENCION DE RECLAMO	CONCLUIDO
000026-2015/CPC-INDECOPI-CUS	DENUNCIA	3/27/2015	DE PARTE	CUZCO	Otros tipos de transporte regular de pasajeros por vía terrestre	TRANSPORTE TERRESTRE Y OTROS TIPOS DE TRANSPORTE	TRANSPORTE DE PASAJEROS	MALDONADO TOURS NUEVA IMAGEN S.A.C.	20527765393	DISCRIMINACION/FALTA DE IDONEIDAD	FUNDADA
000088-2015/CPC-INDECOPI-CUS	DENUNCIA	8/3/2015	DE PARTE	CUZCO	Otros de tipos de intermediación financiera, n.e.p.	SISTEMA FINANCIERO BANCARIO	CUENTA CTS	BANCO DE CREDITO DEL PERU	2010047216	FALTA DE IDONEIDAD/DISCRIMINACION/ATENCION DE RECLAMOS - FALTA DE ATENCION DE RECLAMO	FUNDADA
000078-2015/CPC-INDECOPI-CUS	DENUNCIA	8/14/2015	DE PARTE	CUZCO	Venta de vehículos automotores	VENTA, MANTENIMIENTO Y REPARACION DE VEHICULOS	VENTA DE VEHICULOS AUTOMOTORES Y MOTOCICLETAS	AUTOMOTORES & DIVERSOS SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	20484448222	FALTA DE IDONEIDAD/DISCRIMINACION	FUNDADA
000098-2015/CPC-INDECOPI-CUS	DENUNCIA	9/29/2015	DE PARTE	CUZCO	Venta al por menor de otros productos en almacenes no especializados	COMERCIO MINORISTA DE OTROS PRODUCTOS	VENTA DE OTROS PRODUCTOS	TENDAS PERUANAS S.A.	20493020915	DISCRIMINACION	FUNDADA

(Indecopi 2018:digital)

- Comisión de Protección al Consumidor-Sede Ica

DENUNCIAS TRAMITADAS ANTE LA COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE ICA								
NRO	LUGAR DE PRESENTACION	TIPO DE EXPEDIENTE	AÑO PRESENTACION	NRO EXPEDIENTE	F. PRESENTACION	DENUNCIANTES	DENUNCIADOS	CONCLUSION
1	ICA	DENUNCIA	2017	000036-2017/CPC-INDECOPI-ICA	3/13/2017	CHUJUTALLE GATICA, PETER JOHN	BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ S.A.	INADMISIBLE
2	ICA	DENUNCIA	2017	000041-2017/CPC-INDECOPI-ICA	3/16/2017	PARVINA VENTURA, ALBERTO RAMIRO	FINANCIERA OH! S.A.	INFUNDADA

(Indecopi 2018:digital)



• Comisión de Protección al Consumidor-Sede Junin

COMISION DE PROTECCION AL CONSUMIDOR - OFICINA INDECOPI JUNIN - AIP SOLICITADO POR LA SEÑORA ROMERO												
NRO	ODI	Nº DE EXPEDIENTE	TIPO DE EXPEDIENTE	F. DE PRESENTACIÓN	SECTOR	DENUNCIANTES	DENUNCIADOS	HECHO DENUNCIADO	F. DE RESOLUCIÓN	NÚMERO DE RESOLUCIÓN	MODO DE CONCLUSIÓN	MULTA
1	JUNIN	000158-2010/STA-CPC-INDECOPI-JUN	DENUNCIA	30/12/2010	EDUCACION	ARAUJO CAHO, ADRIEL FERNANDO / HUAMICO GASPAS, ROSA MARIA	C.E.P.SALESIANO SANTA ROSA / CONGREGACION SALESIANA DEL PERU	TRATO DIFERENCIADO	21/08/2011	000115-2011	FUNDADA	10 UIT
2	JUNIN	000012-2011/STA-CPC-INDECOPI-JUN	DENUNCIA	11/01/2011	SERVICIOS BANCARIOS Y FINANCIEROS	COLACHAGUA OSICO, PAUL MICHAEL	BANCO DE CREDITO DEL PERU	TRATO DIFERENCIADO	21/12/2012	000078-2012	FUNDADA	15 UIT
3	JUNIN	000003-2012/STA-CPC-INDECOPI-JUN	DENUNCIA	06/01/2012	EDUCACION	BORJA GAMARRA, DANY AMANDA	UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS S.A.	DISCRIMINACIÓN Y TRATO DIFERENCIADO	26/06/2012	000001-2012	INFUNDADA	0
4	JUNIN	000008-2012/STA-CPC-INDECOPI-JUN	DENUNCIA	30/03/2012	EDUCACION	MEZA FERNANDEZ, LADISLAO ZOLO	UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES	TRATO DIFERENCIADO	25/07/2012	000080-2012	CONCILIACION DE LAS PARTES	0
5	JUNIN	000072-2012/STA-CPC-INDECOPI-JUN	DENUNCIA	03/05/2012	SEGUROS	VALDIVIA ROJAS, GUILLERMO	MAFFRE PERU VIDA COMPAÑIA DE SEGUROS Y REASEGUROS	DISCRIMINACIÓN	28/10/2012	000100-2012	INFUNDADA	0
5	JUNIN	000074-2012/STA-CPC-INDECOPI-JUN	DENUNCIA	15/05/2012	TRANSPORTE AEREO	LARRAZABAL MALDONADO, GUADALUPE DEL ROSARIO	L.G. BUSRE S.A.C.	TRATO DIFERENCIADO	29/10/2012	000182-2012	INFUNDADA	0
7	JUNIN	000094-2012/STA-CPC-INDECOPI-JUN	DENUNCIA	06/07/2012	OTROS PRODUCTOS	GALINDO FUJIMOTO, EDWIN / GALVEZ BANCHEZ, ANGELICAMARLENE	CALMELL DEL SOLAR ZEVALLOS MARIA PATRICIA	DISCRIMINACIÓN Y TRATO DIFERENCIADO	21/12/2012	000211-2012	INFUNDADA	0
8	JUNIN	000095-2012/STA-CPC-INDECOPI-JUN	DENUNCIA	30/11/2012	OTROS PRODUCTOS	GALINDO FUJIMOTO, EDWIN	REAL PLAZA S.A. / SUPERMERCADOS PERUANOS SOCIEDAD ANONIMA "O" S.P.S.A.	TRATO DIFERENCIADO	28/05/2013	000077-2013	INFUNDADA	0
9	JUNIN	000112-2012/STA-CPC-INDECOPI-JUN	DENUNCIA	01/08/2012	EDUCACION	BORJA GAMARRA, DANY AMANDA	UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS S.A.	DISCRIMINACIÓN	24/01/2013	000001-2013	INFUNDADA	0
10	JUNIN	000151-2012/STA-CPC-INDECOPI-JUN	DENUNCIA	09/11/2012	EDUCACION INICIAL Y PRIMARIA	QUISPE DE ALCA SABUCO, MARIA ISABEL	VILCAHAUVA TORALVA SULMA ROXANA / VILCAHAUVA TORALVA, GEOVANA MIRIAM	TRATO DIFERENCIADO	09/05/2013	000072-2013	INFUNDADA	0
11	JUNIN	000011-2013/STA-CPC-INDECOPI-JUN	DENUNCIA	30/01/2013	SISTEMA FINANCIERO BANCARIO	CHANCA LLACTA, HERNAN LUCIO	COOPERATIVA SANTA MARIA MAGDALENA	DISCRIMINACIÓN	25/06/2013	000104-2013	INFUNDADA	0
12	JUNIN	000110-2013/STA-CPC-INDECOPI-JUN	DENUNCIA	01/07/2013	SISTEMA FINANCIERO BANCARIO	BAENZ LOAYZA, BARTOLOME	BBVA BANCO CONTINENTAL	TRATO DIFERENCIADO	28/11/2013	000256-2013	FUNDADA	5 UIT
13	JUNIN	000003-2014/STA-CPC-INDECOPI-JUN	DENUNCIA	06/01/2014	SEGUROS Y PENSIONES	CHANCA LLACTA, HERNAN LUCIO	LA POSITIVA VIDA SEGUROS Y REASEGUROS	TRATO DIFERENCIADO	31/03/2014	000101-2014	CONCILIACION DE LAS PARTES	0
14	JUNIN	000011-2014/STA-CPC-INDECOPI-JUN	DENUNCIA	24/01/2014	EDUCACION SECUNDARIA	NUÑEZ LIMAY, JENNY	CONGREGACION DE MISIONEROS HIJOS DEL IMMACULADO CORAZON DE MARIA	TRATO DIFERENCIADO	27/05/2014	000171-2014	INFUNDADA	0
15	JUNIN	000027-2014/STA-CPC-INDECOPI-JUN	DENUNCIA	19/02/2014	SISTEMA FINANCIERO BANCARIO	CARRUALLANQUI CUENTAS, BRUNCO SEMIN	FINANCIERA UNO S.A.	DISCRIMINACIÓN	31/07/2014	000247-2014	INFUNDADA	0
16	JUNIN	000036-2014/STA-CPC-INDECOPI-JUN	DENUNCIA	26/03/2014	SEGUROS Y PENSIONES	CHANCA LLACTA, HERNAN LUCIO	RMAC INTERNACIONAL COMPAÑIA DE SEGUROS Y REASEGUROS	TRATO DIFERENCIADO	28/08/2014	000289-2014	INFUNDADA	0
17	JUNIN	000056-2014/STA-CPC-INDECOPI-JUN	DENUNCIA	14/05/2014	AFCCAT Y ASOCIACIONES DIVERSAS	OTAROLA LLANCARI, TEOFILO LUCIANO	ASOCIACION FONDO CONTRA ACCIDENTES DE TRANSITO MACRO-REGION CENTRO NOR-ORIENTE	DISCRIMINACIÓN	30/10/2014	000416-2014	INFUNDADA	3 UIT
18	JUNIN	000112-2014/STA-CPC-INDECOPI-JUN	DENUNCIA	01/10/2014	RESTAURANTES, BARES Y CANTINAS	NETIS INFANTE, LILIANA VANEZA	CENTRO DE RECREACION PORTADA DE SOL E.I.R.L.	DISCRIMINACIÓN	28/01/2015	000023-2015	INFUNDADA	10 UIT
19	JUNIN	000114-2014/STA-CPC-INDECOPI-JUN	DENUNCIA	02/10/2014	TRANSPORTE POR VIA AEREA	CARDENAS SOTO, PATRICIA FLORENA	L.G. BUSRE S.A.C.	DISCRIMINACIÓN	27/02/2015	000058-2015	INFUNDADA	0
20	JUNIN	000139-2014/STA-CPC-INDECOPI-JUN	DENUNCIA	04/12/2014	SERVICIOS VARIOS	LAM ALFARO, LORENA LIZETH / PODESTA ESCALANTE, VERONICA ROCIO / PERALES ALFARO, ASTRID ANTONIETTE BETSELLEY THALIA	MARCOS DIAZ, MERCEDES ROSARIO	TRATO DIFERENCIADO	23/04/2015	000119-2015	FUNDADA	1 UIT
21	JUNIN	000031-2015/STA-CPC-INDECOPI-JUN	DENUNCIA	10/03/2015	EDUCACION SUPERIOR	BERNARDO JAVIER, ABIGAIL LOIDA	UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES	DISCRIMINACIÓN	28/08/2015	000299-2015	INFUNDADA	0
22	JUNIN	000076-2015/STA-CPC-INDECOPI-JUN	DENUNCIA	25/05/2015	EDUCACION INICIAL Y PRIMARIA	PAZ PANDURO, SAMUEL EVER / ESPINOZA ESPINOZA, IABEL TERESA	ASOCIACION EDUCATIVA NUEVA ESPERANZA	TRATO DIFERENCIADO	30/10/2015	000389-2015	FUNDADA	0
23	JUNIN	000163-2016/STA-CPC-INDECOPI-JUN	DENUNCIA	16/10/2016	RESTAURANTES, BARES Y CANTINAS	LANDA ROJAS, PATRICIA YOHANA	GRUPO INVERSIONES LOS ALAMOS DE PILCOMAYO S.A.C	DISCRIMINACIÓN	08/04/2016	000146-2016	INFUNDADA	0

(Indecopi 2018:digital)

• **Comisión de Protección al Consumidor-Sede La Libertad**

Nro. Expediente	Tipo Expediente	Proveine	Denunciantes	Denunciados	Hecho Infractor	Nro. Resolución	F. Resolución	Conclusión
000001-2015/C-PC-INDEC OPI-LAL	SANCIONADOR POR INICIATIVA DE LA AUTORIDAD	DE OFICIO	INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL	DISCORP PERU S.A.C.	DISCRIMINACION	000898-2015	8/7/2015	SANCION CON MEDIDA CORRECTIVA
000009-2016/C-PC-INDEC OPI-LAL	DENUNCIA	DE PARTE	SOSAYA RODRIGUEZ, CARLOS ENRIQUE	EMPRESA DE TRANSPORTES AVE FÉNIX S.A.C.	FALTA DE IDONEIDAD/DISCRIMINACION	000513-2016	4/22/2016	DESISTIMIENTO
000030-2016/C-PC-INDEC OPI-LAL	DENUNCIA	DE PARTE	SALAZAR VITTEY, ELIZABETH	DIAZ DIAZ JOSE INDALECIO	DISCRIMINACION	000780-2016	6/24/2016	FUNDADA
000059-2016/C-PC-INDEC OPI-LAL	DENUNCIA	DE PARTE	PEREZ CAPURRO, FELIX MIGUEL	LAN PERU S.A.	DISCRIMINACION	000841-2016	7/8/2016	DERIVANDO A ODI COMPETENTE
000091-2016/C-PC-INDEC OPI-LAL	DENUNCIA	DE PARTE	PEREZ AGUILAR, VICTORIA RAQUEL	INTERNACIONAL DE TRANSPORTE TURISTICO Y SERVICIOS S.R.L.	DISCRIMINACION/FALTA DE IDONEIDAD	000504-2017	6/9/2017	FUNDADA
000091-2016/C-PC-INDEC OPI-LAL	DENUNCIA	DE PARTE	PEREZ AGUILAR, VICTORIA RAQUEL	INTERNACIONAL DE TRANSPORTE TURISTICO Y SERVICIOS S.R.L.	DISCRIMINACION/FALTA DE IDONEIDAD	000910-2016	8/5/2016	FUNDADA
000115-2016/C-PC-	DENUNCIA	DE PARTE	EUSEBIO ESTEBAN,	GUEVARA REQUELME, JAVIER IVAN	DISCRIMINACION/FALTA DE IDONEIDAD		6/10/2016	RESOLUCION DE ST DECLARAN

INDEC OPI-LAL			ELIZABETH ELISA					DO INADMISIBL E
000121- 2016/C PC- INDEC OPI-LAL	DENUNCIA	DE PART E	CRUZ MELQUIAD ES, JOSE DAVID	SUPERMERC ADOS PERUANOS S.A.	DISCRIMINACION/FALTA DE IDONEIDAD	000876- 2016	7/22/20 16	FUNDADA
000121- 2016/C PC- INDEC OPI-LAL	DENUNCIA	DE PART E	CRUZ MELQUIAD ES, JOSE DAVID	SUPERMERC ADOS PERUANOS S.A.	DISCRIMINACION/FALTA DE IDONEIDAD	000519- 2017	6/16/20 17	FUNDADA
000180- 2016/C PC- INDEC OPI-LAL	DENUNCIA	DE PART E	MARQUINA VALDERRA MA, EZEQUIAS	CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO DE TRUJILLO S.A.	DISCRIMINACION	000944- 2016	8/12/20 16	IMPROCEDE NTE
000248- 2016/C PC- INDEC OPI-LAL	DENUNCIA	DE PART E	MIRANDA ROMERO, OLGA	EMPRESA FINANCIERA EDYFICAR S.A. / CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO DE PIURA S.A.C.	DISCRIMINACION/FALTA DE IDONEIDAD - NEGATIVA DE CUMPLIR CON COBERTURA		9/27/20 16	RESOLUCIO N DE ST DECLARAN DO INADMISIBL E
000302- 2016/C PC- INDEC OPI-LAL	DENUNCIA	DE PART E	MORENO GUPIOC, PAULA MARILYN	EXPRESO INTERPROVIN CIAL DORADO S.A.C.	DISCRIMINACION/FALTA DE IDONEIDAD - CALIDAD DEL SERVICIO	000294- 2017	3/31/20 17	INFUNDADA
000303- 2016/C PC- INDEC OPI-LAL	DENUNCIA	DE PART E	DE LA CRUZ HUARCAY A, EDGAR	BANCO FALABELLA PERU S.A. / LA POSITIVA SEGUROS Y REASEGURO S SOCIEDAD ANONIMA	DISCRIMINACION		1/6/201 7	RESOLUCIO N DE ST DECLARAN DO INADMISIBL E
000481- 2016/C PC- INDEC OPI-LAL	APELACION	DE PART E	RODRIGUE Z CAMACHO, EUGENIA MARTINA	CINEPLEX S.A.	DISCRIMINACION	000130- 2017	2/10/20 17	CONFIRMA EN PARTE
000022- 2017/C PC-	DENUNCIA	DE PART E	TERRONE S SANDOVAL	UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO	FALTA DE IDONEIDAD/INFORMACION - INCUMPLIMIENTO DE LA OBLIGACION DE	001253- 2017	12/11/2 017	FUNDADA

INDEC OPI-LAL			, LISSET FIORELLA		INFORMAR/DISCRIMINACION			
000026- 2017/C PC- INDEC OPI-LAL	DENUNCIA	DE PART E	VASQUEZ LUJAN, POUL ALEXANDE R	UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO	INFORMACION - INCUMPLIMIENTO DE LA OBLIGACION DE INFORMAR/FALTA DE IDONEIDAD/DISCRIMINACION	001006- 2017	10/13/2 017	FUNDADA
000040- 2017/C PC- INDEC OPI-LAL	DENUNCIA	DE PART E	CASTILLO ARRASCU E, DANIEL BENITO	BANCO FALABELLA PERU S.A. / BNP PARIBAS CARDIF S.A. COMPAÑIA DE SEGUROS Y REASEGURO S	INFORMACION - INCUMPLIMIENTO DE LA OBLIGACION DE INFORMAR/DISCRIMINACION/FALTA DE IDONEIDAD		6/1/201 7	RESOLUCION DE ST DECLARANDO INADMISIBLE

(Indecopi 2018:digital)





- **Comisión de Protección al Consumidor-Sede Lambayeque**

<b>Comision de Protección al Consumidor</b>			
<b>Periodo : 2010 - 2017</b>			
<b>Nro. Expediente</b>	<b>Conclusion</b>	<b>Sanción</b>	<b>Estado</b>
00051-2010/CPC-INDECOPI-LAM	FUNDADA	10 UIT	SEGUNDA INSTANCIA REVOCA A 10 UIT
00383-2010/CPC-INDECOPI-LAM	FUNDADA	10 UIT	SEGUNDA INSTANCIA REVOCA A 10 UIT
000063-2011/CPC-INDECOPI-LAM	INFUNDADA	NO CORRESPONDE	CONFIRMADA EN SEGUNDA INSTANCIA
000161-2011/CPC-INDECOPI-LAM	FUNDADA	MULTA 5 UIT	CONFIRMADA EN SEGUNDA INSTANCIA
000162-2011/CPC-INDECOPI-LAM	FUNDADA	MULTA 5 UIT	CONFIRMADA EN SEGUNDA INSTANCIA
000178-2012/CPC-INDECOPI-LAM	FUNDADA	MULTA 2 UIT	CONFIRMADA EN SEGUNDA INSTANCIA
000179-2012/CPC-INDECOPI-LAM	INFUNDADA	0	CONSENTIDA
000180-2012/CPC-INDECOPI-LAM	FUNDADA	MULTA 2 UIT	APELADA
000181-2012/CPC-INDECOPI-LAM	INFUNDADA	NO CORRESPONDE	CONSENTIDA
000182-2012/CPC-INDECOPI-LAM	FUNDADA	MULTA 1 UIT	CONFIRMADA EN SEGUNDA INSTANCIA
000183-2012/CPC-INDECOPI-LAM	FUNDADA	MULTA 2 UIT	CONFIRMADA EN SEGUNDA INSTANCIA
000184-2012/CPC-INDECOPI-LAM	FUNDADA	MULTA 1 UIT	CONSENTIDA
000185-2012/CPC-INDECOPI-LAM	FUNDADA	MULTA 1 UIT	CONSENTIDA
000231-2012/CPC-INDECOPI-LAM	FUNDADA	MULTA 5 UIT	IMPUESTA
015-2013/CPC-INDECOPI-LAM	INFUNDADA	0	CONFIRMADA EN SEGUNDA INSTANCIA
177-2013/CPC-INDECOPI-LAM	FUNDADA	2 UIT	CONFIRMADA EN SEGUNDA INSTANCIA
178-2013/CPC-INDECOPI-LAM	INFUNDADA	0	CONFIRMADA EN SEGUNDA INSTANCIA
224-2013/CPC-INDECOPI-LAM	INFUNDADA		
000006-2014/CPC-INDECOPI-LAM	FUNDADA	10 UIT	CONSENTIDA
000014-2014/CPC-INDECOPI-LAM	INFUNDADA	0	CONFIRMADA EN SEGUNDA INSTANCIA
000112-2014/CPC-INDECOPI-LAM	FUNDADA	1 UIT	
000145-2014/CPC-INDECOPI-LAM	INFUNDADA	0	CONFIRMADA EN SEGUNDA INSTANCIA
000177-2014/CPC-INDECOPI-LAM	DESISTIMIENTO		
000065-2015/CPC-INDECOPI-LAM	CONCILIACIÓN DE LAS PARTES	NO CORRESPONDE	CONSENTIDA
000089-2015/CPC-INDECOPI-LAM	FUNDADA	5	CONFIRMADA EN SEGUNDA INSTANCIA

000120-2015/CPC-INDECOPI-LAM	INFUNDADA		CONFIRMADA EN SEGUNDA INSTANCIA
000132-2015/CPC-INDECOPI-LAM	CONCILIACIÓN DE LAS PARTES		CONSENTIDA
000025-2016/CPC-INDECOPI-LAM	INFUNDADA		CONSENTIDA
000080-2016/CPC-INDECOPI-LAM	CONCILIACIÓN DE LAS PARTES		CONSENTIDA
000118-2016/CPC-INDECOPI-LAM	INFUNDADA		CONSENTIDA
000154-2016/CPC-INDECOPI-LAM	CONCILIACIÓN DE LAS PARTES		CONSENTIDA
000159-2016/CPC-INDECOPI-LAM	FUNDADA		CONSENTIDO
000164-2016/CPC-INDECOPI-LAM	INFUNDADA		CONSENTIDO
000002-2017/CPC-INDECOPI-LAM	CONCILIADO		CONSENTIDO
000003-2017/CPC-INDECOPI-LAM	FUNDADA		CONSENTIDO
000004-2017/CPC-INDECOPI-LAM	FUNDADA	1 UIT	APELADA
000039-2017/CPC-INDECOPI-LAM	IMPROCEDENTE		IMPROCEDENTE
000040-2017/CPC-INDECOPI-LAM	INFUNDADA		CONSENTIDO
000048-2017/CPC-INDECOPI-LAM	FUNDADA		CONSENTIDO
000074-2017/CPC-INDECOPI-LAM	FUNDADA	1 UIT	CONSETIDA
000075-2017/CPC-INDECOPI-LAM	IMPROCEDENTE		
000076-2017/CPC-INDECOPI-LAM	FUNDADA		CONSENTIDO
000083-2017/CPC-INDECOPI-LAM	INFUNDADA		
000085-2017/CPC-INDECOPI-LAM	FUNDADA	1 UIT	APELADA
000086-2017/CPC-INDECOPI-LAM	FUNDADA	1 UIT	CONSENTIDO
000087-2017/CPC-INDECOPI-LAM	FUNDADA	1 UIT	CONSENTIDO
000088-2017/CPC-INDECOPI-LAM	FUNDADA		
000089-2017/CPC-INDECOPI-LAM	FUNDADA		
000090-2017/CPC-INDECOPI-LAM	CONCILIADO		
000091-2017/CPC-INDECOPI-LAM	FUNDADA		
000092-2017/CPC-INDECOPI-LAM	INFUNDADA		
000097-2017/CPC-INDECOPI-LAM	INFUNDADA		
000098-2017/CPC-INDECOPI-LAM	INFUNDADA		
000099-2017/CPC-INDECOPI-LAM	INFUNDADA		
000100-2017/CPC-INDECOPI-LAM	INFUNDADA		

000119-2017/CPC-INDECOPI-LAM	CONCILIADO		
000120-2017/CPC-INDECOPI-LAM	DESISTIMIENTO		
000121-2017/CPC-INDECOPI-LAM	DESISTIMIENTO		
000126-2017/CPC-INDECOPI-LAM	CONCILIADO		
000128-2017/CPC-INDECOPI-LAM	FUNDADA		
000129-2017/CPC-INDECOPI-LAM	CONCILIADO		
000130-2017/CPC-INDECOPI-LAM	INFUNDADA		
000131-2017/CPC-INDECOPI-LAM	INFUNDADA		
000137-2017/CPC-INDECOPI-LAM	CONCILIADO		
000149-2017/CPC-INDECOPI-LAM	CONCILIADO		
000150-2017/CPC-INDECOPI-LAM	INFUNDADA		
000151-2017/CPC-INDECOPI-LAM	INFUNDADA		
000158-2017/CPC-INDECOPI-LAM	EN TRÁMITE		
000173-2017/CPC-INDECOPI-LAM	INFUNDADA		
000174-2017/CPC-INDECOPI-LAM	CONCILIADO		
000175-2017/CPC-INDECOPI-LAM	CONCILIADO		
000185-2017/CPC-INDECOPI-LAM	DESISTIMIENTO		
000195-2017/CPC-INDECOPI-LAM	INFUNDADA		
000207-2017/CPC-INDECOPI-LAM	INFUNDADA		
000211-2017/CPC-INDECOPI-LAM	CONCILIADO		
000212-2017/CPC-INDECOPI-LAM	CONCILIADO		
000215-2017/CPC-INDECOPI-LAM	INFUNDADA		
000218-2017/CPC-INDECOPI-LAM	IMPROCEDENTE		
000219-2017/CPC-INDECOPI-LAM	IMPROCEDENTE		
000221-2017/CPC-INDECOPI-LAM	IMPROCEDENTE		
000238-2017/CPC-INDECOPI-LAM	INFUNDADA		
000242-2017/CPC-INDECOPI-LAM	IMPROCEDENTE		
000246-2017/CPC-INDECOPI-LAM	IMPROCEDENTE		
000247-2017/CPC-INDECOPI-LAM	IMPROCEDENTE		
000248-2017/CPC-INDECOPI-LAM	IMPROCEDENTE		
000252-2017/CPC-INDECOPI-LAM	INFUNDADA		

000257-2017/CPC-INDECOPI-LAM	IMPROCEDENTE		
000258-2017/CPC-INDECOPI-LAM	IMPROCEDENTE		
000259-2017/CPC-INDECOPI-LAM	IMPROCEDENTE		
000260-2017/CPC-INDECOPI-LAM	IMPROCEDENTE		
000261-2017/CPC-INDECOPI-LAM	IMPROCEDENTE		
000262-2017/CPC-INDECOPI-LAM	IMPROCEDENTE		
000263-2017/CPC-INDECOPI-LAM	IMPROCEDENTE		
000267-2017/CPC-INDECOPI-LAM	INFUNDADA		
000276-2017/CPC-INDECOPI-LAM	IMPROCEDENTE		
000279-2017/CPC-INDECOPI-LAM	IMPROCEDENTE		
000280-2017/CPC-INDECOPI-LAM	IMPROCEDENTE		
000281-2017/CPC-INDECOPI-LAM	CONCILIADO		
000283-2017/CPC-INDECOPI-LAM	IMPROCEDENTE		
000293-2017/CPC-INDECOPI-LAM	IMPROCEDENTE		
000306-2017/CPC-INDECOPI-LAM	IMPROCEDENTE		
000307-2017/CPC-INDECOPI-LAM	IMPROCEDENTE		
000308-2017/CPC-INDECOPI-LAM	IMPROCEDENTE		
000309-2017/CPC-INDECOPI-LAM	IMPROCEDENTE		
000310-2017/CPC-INDECOPI-LAM	IMPROCEDENTE		
000311-2017/CPC-INDECOPI-LAM	IMPROCEDENTE		
000312-2017/CPC-INDECOPI-LAM	IMPROCEDENTE		
000313-2017/CPC-INDECOPI-LAM	IMPROCEDENTE		
000314-2017/CPC-INDECOPI-LAM	IMPROCEDENTE		
000315-2017/CPC-INDECOPI-LAM	IMPROCEDENTE		
000317-2017/CPC-INDECOPI-LAM	IMPROCEDENTE		
000318-2017/CPC-INDECOPI-LAM	IMPROCEDENTE		
000319-2017/CPC-INDECOPI-LAM	IMPROCEDENTE		
000320-2017/CPC-INDECOPI-LAM	IMPROCEDENTE		
000321-2017/CPC-INDECOPI-LAM	IMPROCEDENTE		
000347-2017/CPC-INDECOPI-LAM	EN TRÁMITE		

<b>Comision de Protección al Consumidor</b>			
<b>Periodo : 2010 - 2017</b>			
	<b>DENUNCIAS</b>	<b>CONCLUSIÓN</b>	<b>NÚMERO</b>
<b>2010-2017</b>	<b>117</b>	FUNDADA	28
		INFUNDADA	30
		IMPROCEDENTE	36
		CONCILIADO	16
		DESISTIMIENTO	4
		TRÁMITE	2

(Indecopi 2018:digital)

• **Comisión de Protección al Consumidor-Sede Loreto**

Orden	ODI	Nro. Expediente	CIU	Sector	Su-Sub-Sector	Denunciante	Derivado de	Hecho Infractor	Nro. Resolución	F. Resolución	Conclusión
1	LORETO	000249-2013/CPC-INDECOPH-LOR	Enseñanza secundaria de formación general	EDUCACION SECUNDARIA	SERVICIOS DE ENSEÑANZA	SALDAÑA PICON, JUAN ALFREDO	VICARIATO REGIONAL DE LA ORDEN DE SAN AGUSTIN EN IGUITOS	DISCRIMINACION/FALTA DE IDONEIDAD	000226-2015	9/16/2015	DESISTIMIENTO
2	LORETO	000249-2013/CPC-INDECOPH-LOR	Enseñanza secundaria de formación general	EDUCACION SECUNDARIA	SERVICIOS DE ENSEÑANZA	SALDAÑA PICON, JUAN ALFREDO	VICARIATO REGIONAL DE LA ORDEN DE SAN AGUSTIN EN IGUITOS	DISCRIMINACION/FALTA DE IDONEIDAD	000074-2014	2/26/2014	FUNDADA
3	LORETO	000250-2013/CPC-INDECOPH-LOR	Transporte regular por vía aérea	TRANSPORTE POR VIA AEREA	TRANSPORTE DE PASAJEROS	MALATESTA HINOSTROZA, CARLO	PERUVIAN AIR LINE SOCIEDAD ANONIMA - PERUVIAN AIR LINE S. A.	DISCRIMINACION/ATENCION DE RECLAMOS - FALTA DE ATENCION DE RECLAMO	000080-2014	2/26/2014	INFUNDADA
4	LORETO	000054-2014/CPC-INDECOPH-LOR	Transporte no regular por vía aérea	TRANSPORTE POR VIA AEREA	TRANSPORTE DE PASAJEROS	CAPCHA PAUCAR, RAQUEL LUZMILA	LAN PERU S.A.	DISCRIMINACION		9/29/2014	CONCLUSION DEL PROCEDIMIENTO DERIVANDO A ODI COMPETENTE
5	LORETO	000054-2014/CPC-INDECOPH-LOR	Transporte no regular por vía aérea	TRANSPORTE POR VIA AEREA	TRANSPORTE DE PASAJEROS	CAPCHA PAUCAR, RAQUEL LUZMILA	LAN PERU S.A.	DISCRIMINACION	000212-2014	9/29/2014	DERIVANDO A ODI COMPETENTE
6	LORETO	000061-2014/CPC-INDECOPH-LOR	Hoteles, campamentos y otros tipos de hospedaje temporal	HOTEL Y OTROS TIPOS DE HOSPEDAJE	RECEPCION DE EVENTOS	LOPEZ GUERRERO VIUDA DE VASQUEZ, NELLY LASTENIA	AMAZON APART HOTEL S.A.C.	DISCRIMINACION/FALTA DE IDONEIDAD - CALIDAD DEL SERVICIO	000088-2015	3/16/2015	INFUNDADA
7	LORETO	000008-2015/CPC-INDECOPH-LOR	Restaurantes, bares y cantinas	RESTAURANTES, BARES Y CANTINAS	SERVICIO DE ALIMENTACION Y BEBIDA	PEREDES INGA, MARCO	GASTRONOMIA PUCALLPA S.A.C.	DISCRIMINACION	000180-2015	8/17/2015	FUNDADA
8	LORETO	000007-2015/CPC-INDECOPH-LOR	Transporte regular por vía aérea	TRANSPORTE POR VIA AEREA	TRANSPORTE DE CARGA	SAETONE GARCIA, SILVINA / GARTNER SAETONE, JOSE ANTONIO / PORTOCARRERO MARQUILLO, BIRNA	LAN PERU S.A.	DISCRIMINACION	000199-2015	8/17/2015	DESISTIMIENTO
9	LORETO	000012-2015/CPC-INDECOPH-LOR	Otras actividades de esparcimiento	ACTIVIDADES ARTISTICAS DE ENTRETENIMIENTO Y ESPARCIMIENTO	OTRAS ACTIVIDADES DE ESPARCIMIENTO	MARIN ROJAS, LLEY	ZAFIRO S.A.C.	DISCRIMINACION	000185-2015	8/17/2015	FUNDADA
10	LORETO	000051-2015/CPC-INDECOPH-LOR	Transporte no regular por vía aérea	TRANSPORTE POR VIA AEREA	TRANSPORTE DE PASAJEROS	SAVEDRA GUERRA, LAVINIA LORINA / SOUZA DE AZEVEDO, ARISSON	NORTH AMERICAN FLOAT PLANE SERVICE S.A.C.	DISCRIMINACION/LIBRO DE RECLAMACIONES- ESTABLECIMIENTO NO CUENTA CON LIBRO DE RECLAMACIONES		10/09/2015	RESOLUCION DE ST DECLARANDO INADMISIBLE
11	LORETO	000055-2015/CPC-INDECOPH-LOR	Enseñanza secundaria de formación general	EDUCACION SECUNDARIA	SERVICIOS DE ENSEÑANZA	VEGA TORRES, LINDA LOREN	PROMOTORA BAUTISTA S.R.L.	DISCRIMINACION/FALTA DE IDONEIDAD	000216-2016	5/31/2016	FUNDADA
12	LORETO	000057-2015/CPC-INDECOPH-LOR	Actividades deportivas	ACTIVIDADES ARTISTICAS DE ENTRETENIMIENTO Y ESPARCIMIENTO	OTRAS ACTIVIDADES DE ESPARCIMIENTO	GARCIA BRICEÑO, GABRIELA DEL PILAR	BUSINESS AND FITNESS S.R.L.	DISCRIMINACION		1/04/2015	RESOLUCION DE ST DECLARANDO INADMISIBLE
13	LORETO	000060-2015/CPC-INDECOPH-LOR	Actividades deportivas	ACTIVIDADES ARTISTICAS DE ENTRETENIMIENTO Y ESPARCIMIENTO	OTRAS ACTIVIDADES DE ESPARCIMIENTO	GARCIA BRICEÑO, GABRIELA DEL PILAR	BUSINESS AND FITNESS S.R.L.	DISCRIMINACION	000230-2016	5/31/2016	FUNDADA
14	LORETO	000094-2015/CPC-INDECOPH-LOR	Actividades de otras asociaciones n.c.p.	EDUCACION SECUNDARIA	SERVICIOS DE ENSEÑANZA	DIAZ PAREDES, ABEL / TINOCO ELIZABE, YOLANDA SOLEDAD	ASOCIACION EDUCATIVA ADVENTISTA DEL ORIENTE PERUANO	DISCRIMINACION/FALTA DE IDONEIDAD	000463-2016	11/30/2016	INFUNDADA
15	LORETO	000025-2016/CPC-INDECOPH-LOR	Otros tipos de intermediación financiera n.c.p.	OTRAS ACTIVIDADES FINANCIERAS	ADMINISTRACION DE FONDOS DE INVERSION	ZUBIANTE PANDURO, JUAN PABLO	FINANCIERA UNO S.A. / L & Z RECOVERY GROUP S.A.C. - RECOVERY GROUP S.A.C.	DISCRIMINACION	000201-2016	5/17/2016	DERIVANDO A ODI COMPETENTE
16	LORETO	000038-2017/CPC-INDECOPH-LOR	Otras actividades de esparcimiento	SERVICIOS VARIOS	OTROS SERVICIOS	PACAYA ARMAS, IONAS	JAGUAR HOUSE PUCALLPA E.I.R.L.	DISCRIMINACION		5/29/2017	RESOLUCION DE ST DECLARANDO INADMISIBLE
17	LORETO	000050-2017/CPC-INDECOPH-LOR	Venta al por mayor de alimentos, bebidas y tabaco	COMERCIO MAYORISTA DE ALIMENTOS, BEBIDAS Y TABACO	VENTA DE BEBIDAS	PEREYRA PADILLA, PATRICIA KATHERINE	CHELODROMO BAR E.I.R.L.	DISCRIMINACION	000307-2017	12/14/2017	FUNDADA

(Indecopi 2018: digital)

- **Comisión de Protección al Consumidor-Sede Piura**

EXPEDIENTE	DENUNCIANTE	DENUNCIADO	RESOLUCION	SUMILLA	SENTIDO
089-2016/CPC-INDECOPI-PIU	ZURITA PEÑA, SANTOS ENGELBERTO	INVERSIONES PLAZA SAN MARTIN S.A.C.	2016-901	<p>PRIMERO: Declarar fundada la denuncia interpuesta por el señor Santos Engelberto Zurita Peña contra Inversiones Plaza San Martin S.A.C., por infracción a los artículos 18, 19, 25 y 30 del Código, al haber quedado acreditado que la Pollería puso a disposición del señor Zurita y de su familia un pollo a la brasa que contenía una piedra en su interior.</p> <p>SEGUNDO: Declarar infundada la denuncia interpuesta por el señor Santos Engelberto Zurita Peña contra Inversiones Plaza San Martin S.A.C. por presunta infracción al artículo 52° del Código, al no haber quedado acreditado la no entrega inmediata del Libro de Reclamaciones al señor</p>	FUNDADA

				Zurita el día 24 de febrero de 2016.	
71- 2016/CPC- INDECOPI -PIU	LACHIRA JUAREZ, DALIA DEL CARMEN	BANCO DE CREDITO DEL PERU S.A.	2016-832	<p>PRIMERO: Declarar fundada la denuncia interpuesta por la señora Dalia del Carmen Lachira Juárez contra Banco de Crédito del Perú; por infracción a lo establecido en los artículos 18 y 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse acreditado que personal del Banco acudió al centro de trabajo de la señora Lachira señalando que se había llevado como vuelto un monto en exceso de S/. 400.00 soles.</p> <p>SEGUNDO: Declarar infundada la denuncia</p>	FUNDADA

				<p>interpuesta por la señora Dalia del Carmen Lachira Juárez contra Banco de Crédito del Perú; por presunta infracción a lo establecido en los artículos 1.1 literal d) y 38° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto no quedó acreditado que la señora Lachira recibió un trato discriminatorio por parte del Banco.</p>	
<p>036-2016/CPC-INDECOPI-PIU</p>	<p>VALDIVIEZO VEGA, MIGUEL</p>	<p>BBVA BANCO CONTINENTAL S.A.</p>	<p>2016-640</p>	<p>PRIMERO: Declarar fundada la denuncia interpuesta por el señor Miguel Valdiviezo Vega contra BBVA Banco Continental, por infracción a los artículos 1° inciso 1 literal d), y 38° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el Banco se negó a abrir una cuenta de ahorros en dólares americanos al señor Valdiviezo el día 1 de febrero de 2016, sin que medie justificación o causa objetiva alguna.</p>	<p>FUNDADA</p>



<p>029- 2016/CPC- INDECOPI -PIU</p>	<p>MILLONES CASTILLO, YOHNY</p>	<p>LAN PERU S.A./ AEROPUER TOS DEL PERU S.A.</p>	<p>2016-616</p>	<p>PRIMERO: Declarar improcedente en parte la denuncia interpuesta por el señor Yohny Anthony Millones Castillo contra Aeropuertos del Perú S.A., en tanto la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Piura no resulta competente para conocer los hechos materia de denuncia. En consecuencia, se ordena a la Secretaría Técnica de la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Piura remitir los actuados al Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público para que conozca el presente caso conforme a sus competencias.</p> <p>SEGUNDO: Declarar infundada en parte la denuncia interpuesta por el señor Yohny Anthony Millones Castillo contra Lan Perú S.A.; por presunta infracción a lo establecido en los</p>	<p>FUNDADA</p>
---	---	--	-----------------	--	----------------

				<p>artículos 1°.1 literal d), y 38° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto, los medios probatorios presentados por el denunciante, no resultan suficientes, por sí mismos para causar convicción y constatar que efectivamente existió un trato discriminatorio.</p> <p>TERCERO: Declarar fundada en parte la denuncia interpuesta por el señor Yohny Anthony Millones Castillo contra Lan Perú S.A.; por infracción a lo establecido en el artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al no haber quedado acreditado que Lan Perú S.A. entregó las tarjetas de embarque para que los señores Yohny Anthony Millones Castillo, Jeffer Julian Zárate Cruz y David Alfonso Saavedra Millones, embarcaran en el vuelo para la ruta Piura – Lima del día 09 de abril de 2015.</p>
--	--	--	--	---

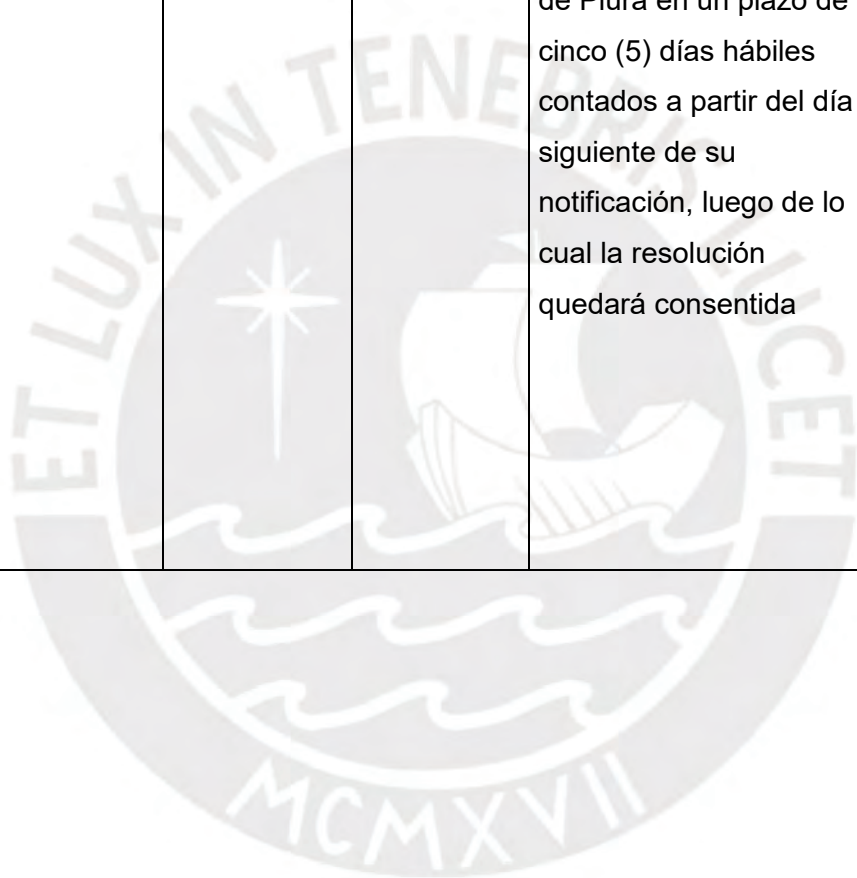
<p>150- 2015/CPC- INDECOPI -PIU</p>	<p>GLOWER ADHETMIR ARÉVALO IRCAS/ALIDI A FERNÁNDEZ- DÁVILA CÓRDOVA</p>	<p>WORLD PRODUCTS TRADING S.A.C.</p>	<p>46-2016</p>	<p>PRIMERO: Declarar infundada la denuncia interpuesta por el señor Glower Adhetmir Arévalo Ircas y la señora Alidia Fernández-Dávila Córdoba contra World Products Trading S.A.C., en el extremo referido al presunto incumplimiento de los artículos 1.1 literal d), 19° y 38° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto no ha quedado acreditado el supuesto trato diferenciado, discriminatorio e inidóneo que habrían recibido los denunciantes por parte de World Products. SEGUNDO: Declarar fundada la denuncia interpuesta por el señor Glower Adhetmir Arévalo Ircas y la señora Alidia Fernández-Dávila Córdoba contra World Products Trading S.A.C., en el extremo referido al incumplimiento del artículo 24° del Código</p>	<p>INFUNDADA</p>
---	--	--	----------------	---	------------------

				<p>de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto ha quedado acreditado que World Products Trading S.A.C. no brindó respuesta al reclamo formulado el 18 de mayo de 2015 vía carta notarial de fecha por el señor Arévalo y la señora Fernández-Dávila.</p> <p>TERCERO: Sancionar a World Products Trading S.A.C. con Amonestación, por incumplimiento a lo establecido en el artículo 24° del Código de Protección y Defensa del Consumidor; al haber quedado acreditado que World Products Trading S.A.C. no brindó respuesta al reclamo formulado el 18 de mayo de 2015 vía carta notarial de fecha por el señor Arévalo y la señora Fernández-Dávila.</p> <p>CUARTO: Ordenar a World Products Trading S.A.C. como medida correctiva que, en un</p>	
--	--	--	--	--	--

				<p>plazo no mayor de cinco (05) días hábiles de notificada la presente resolución, cumpla con brindar respuesta al reclamo de fecha 18 de mayo de 2015 presentado vía notarial por el señor Arévalo y la señora Fernández-Dávila.</p> <p>QUINTO: Declarar improcedente la solicitud de medida correctiva formulada por el señor Glower Adhetmir Arévalo Ircas y la señora Alidia Fernández-Dávila Córdova.</p> <p>SEXTO: Ordenar a World Products Trading S.A.C. que, en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumplan con pagar al señor Glower Adhetmir Arévalo Ircas y la señora Alidia Fernández-Dávila Córdova la suma de S/. 36,00 (treinta y seis y 00/100 Nuevos Soles) por concepto de costas</p>	
--	--	--	--	---	--

				<p>del procedimiento. Ello, sin perjuicio del derecho del denunciante de solicitar la liquidación de las costas y costos una vez concluida la instancia administrativa.</p> <p>SÉPTIMO: Disponer la inscripción de World Products Trading S.A.C., en el Registro de Infracciones y Sanciones del INDECOPI, una vez que la resolución quede firme en sede administrativa, conforme lo establecido en el artículo 119° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor</p> <p>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 N° 807, el único recurso</p>	
--	--	--	--	---	--

				<p>impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por este Órgano Resolutivo es el de apelación. Cabe señalar que dicho recurso deberá ser presentado ante la Comisión de la Oficina Regional del INDECOPI de Piura en un plazo de cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente de su notificación, luego de lo cual la resolución quedará consentida</p>	
--	--	--	--	---	--



<p>085- 2015/CPC- I NDECOPI- PIU</p>	<p>RÓMULO LECAROS LEÓN</p>	<p>ASOCIACIÓN EDUCATIVA PROYECTO PONTIFICIO JUAN PABLO II</p>	<p>197-2016</p>	<p>PRIMERO: Declarar infundada la denuncia interpuesta por el señor Rómulo Lecaros León contra Asociación Educativa Proyecto Pontificio Juan Pablo II, por presunta infracción a los artículos 18º y 19º del Código, en tanto no ha quedado acreditado que la Asociación Educativa Proyecto Pontificio Juan Pablo II, no haya aceptado del señor Lecaros el importe de S/. 1000.00 (mil y 00/100 nuevos soles) por concepto de cuota inicial del convenio de pago, a pesar de habérselo requerido para financiar la deuda correspondiente al periodo lectivo 2014 de sus tres menores hijos. SEGUNDO: Declarar infundada la denuncia interpuesta por el señor Rómulo Lecaros León contra Asociación Educativa Proyecto Pontificio Juan Pablo II, por presunta infracción a los artículos 18º y 19º del Código, en tanto no</p>	<p>INFUNDADA</p>
--	------------------------------------	---	-----------------	--	------------------

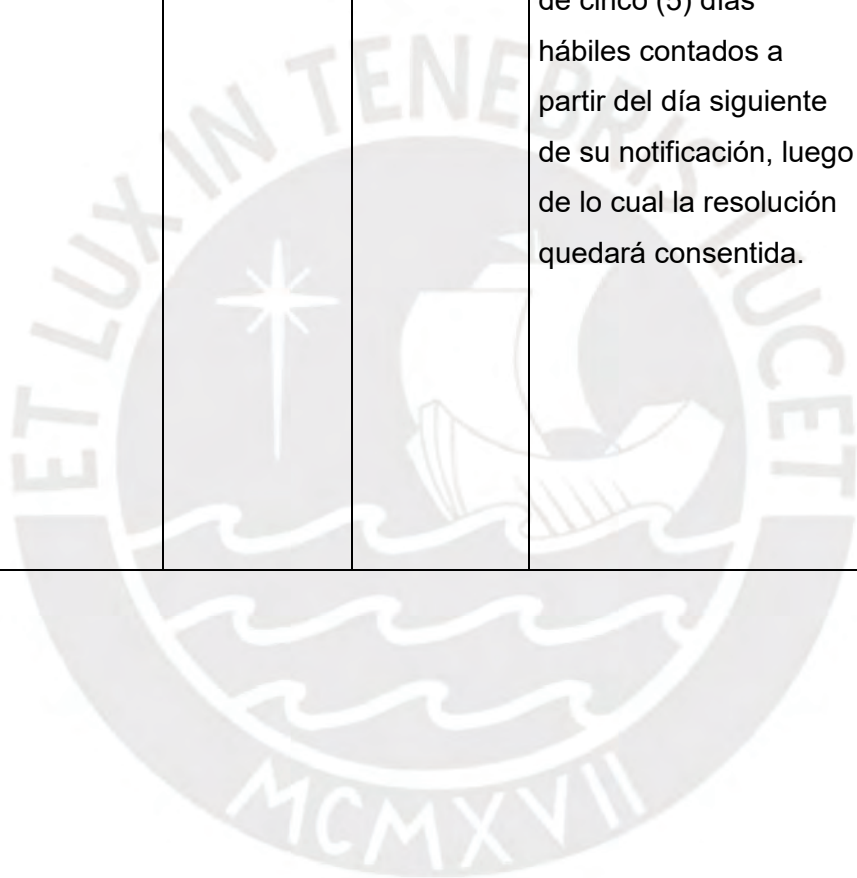


			<p>ha quedado acreditado que Asociación Educativa Proyecto Pontificio Juan Pablo II haya brindado un trato no idóneo al señor Lecaros el día 30 de abril del 2015, exigiéndole se retire de sus instalaciones.</p> <p>TERCERO: Declarar infundada la denuncia interpuesta por el señor Rómulo Lecaros León contra Asociación Educativa Proyecto Pontificio Juan Pablo II, por presunta infracción al artículo 152º del Código, en tanto no ha quedado acreditado que la Asociación Educativa Proyecto Pontificio Juan Pablo II haya negado al señor Lecaros, el acceso al Libro de Reclamaciones implementado en su establecimiento.</p> <p>CUARTO: Declarar infundada la denuncia interpuesta por el señor Rómulo Lecaros León contra Asociación Educativa Proyecto Pontificio Juan Pablo II, por presunta infracción</p>	
--	--	--	--	--

				<p>a los artículos 74.1 literal e) del Código, en tanto la Asociación Educativa Proyecto Pontificio Juan Pablo II, informó durante el proceso de matrícula del año escolar 2014, que se retendría las libretas de notas correspondiente al año escolar 2014 de los tres menores hijos del señor Lecaros, ante el incumplimiento en el pago de las pensiones durante el año 2014.</p> <p>QUINTO: Declarar infundada la denuncia interpuesta por el señor Rómulo Lecaros León contra Asociación Educativa Proyecto Pontificio Juan Pablo II, por presunta infracción a los artículos 1° párrafo 1 literal d), 18°, 19° y 38° del Código, en tanto no ha quedado acreditado que la Asociación Educativa Proyecto Pontificio Juan Pablo II haya brindado un trato injusto, inequitativo y discriminatorio al señor Lecaros el día 30 de</p>	
--	--	--	--	---	--

				<p>abril de 2015, sin que medie justificación objetiva alguna, al no haberle aceptado el pago el pago del importe de S/. 1000.00 nuevos soles por concepto de cuota inicial y al haberle exigido que se retire de su establecimiento comercial.</p> <p>SEXTO: Declarar improcedente la solicitud de medidas correctivas presentada por el Rómulo Lecaros León así como la solicitud de condena al pago de costas y costos derivados del procedimiento, por resultar accesorios al pronunciamiento principal</p> <p>SETIMO: 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 N° 807, el</p>	
--	--	--	--	--	--

				<p>único recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por este colegiado es el de apelación. Cabe señalar que dicho recurso deberá ser presentado ante la Comisión en un plazo de cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente de su notificación, luego de lo cual la resolución quedará consentida.</p>	
--	--	--	--	---	--



<p>200- 2017/CPC- INDECOPI -PIU</p>	<p>BURNEO ATO, GUILLERMO ENRIQUE</p>	<p>SUPERMER CADOS PERUANOS S.A.</p>	<p>2017-1117</p>	<p>En el procedimiento iniciado por el señor Burneo contra Supermercados Peruanos por infracción al Código, la Comisión ha resuelto:</p> <p>(i) Declarar infundada en parte la denuncia interpuesta, por presunto incumplimiento a los artículos 1 inciso 1 literal d) y 38 del Código, en tanto, no ha quedado acreditado que Supermercados Peruanos haya incurrido en actos de discriminación y/o trato diferenciado.</p> <p>(ii) Declarar fundada en parte la denuncia interpuesta, por infracción a los artículos 18° y 19° del Código, en tanto ha quedado acreditado que el personal de Supermercados Peruanos se negó a aceptar el pago con tarjeta que iba realizar el señor Burneo. Por ello se le sanciona con 2 UIT.</p> <p>(iii) Ordenar a</p>	<p>FUNDADA EN PARTE</p>
---	--	---	------------------	--	-----------------------------

				<p>Supermercados Peruanos como medida correctiva para que, dentro de un plazo de quince (15) días de notificada la presente resolución, cumpla con implementar un mecanismo que permita a sus clientes conocer antes de acercarse a sus cajas a cancelar, las opciones de pago que se encuentran habilitadas.</p> <p>(iv) Ordenar a Supermercados Peruanos, el pago de las costas y costos del procedimiento.</p> <p>(v) Disponer la inscripción de Supermercados Peruanos en el Registro de Infracciones y Sanciones</p>	
--	--	--	--	---	--

<p>207- 2017/CPC- INDECOPI -PIU</p>	<p>COPA SILVA, AMERICA LORENA</p>	<p>COFFE AND ARTS</p>	<p>2017-1119</p>	<p>En el procedimiento iniciado por la señora Copa contra la Cafetería por presunta infracción al Código, la Comisión ha resuelto:</p> <p>(i) Declarar improcedente la denuncia en el extremo referido al presunto incumplimiento a lo dispuesto en el artículo 24° inciso 1 del Código, al haber quedado acreditado que la denunciante carece de interés para obrar.</p> <p>(ii) Declarar infundada en parte la denuncia, por presunto incumplimiento a los artículos 1 inciso 1 literal d) y 38 del Código, en tanto no ha quedado acreditado que la Cafetería haya incurrido en actos de discriminación y/o trato diferenciado.</p> <p>(iii) Declarar fundada en parte la denuncia por infracción a los artículos 18° y 19° del Código, en tanto ha quedado acreditado que la Cafetería se negó a recibir</p>	<p>FUNDADA EN PARTE</p>
---	---	---------------------------	------------------	--	-----------------------------

				<p>injustificadamente de la señora Copa, en un primer momento, el billete de S/. 50.00 y, en un segundo momento, el billete de S/. 20.00, para la adquisición de determinados productos (alimentos).</p> <p>(iv) Ordenar a la Cafetería como medida correctiva de oficio cumpla con informar a sus clientes las condiciones y/o restricciones de pago para la adquisición de sus productos a través de los medios que considere pertinentes.</p> <p>(v) Ordenar a la Cafetería el pago de las costas y costos del procedimiento.</p> <p>(vi) Disponer la inscripción de la Cafetería en el Registro de Infracciones y Sanciones.</p>	
--	--	--	--	--	--



<p>214- 2017/CPC- INDECOPI -PIU</p>	<p>TIMANA PAZ, JIMMY RONALD</p>	<p>ENTIDAD DE DESARROL LO A LA PEQUEÑA Y MICRO EMPRESA INVERSION ES LA CRUZ S.A.</p>	<p>2017-1120</p>	<p>En el procedimiento iniciado por el señor Timaná en contra de Inversiones La Cruz por infracción al Código, la Comisión ha resuelto lo siguiente:</p> <p>i) Declarar infundada en parte la denuncia presentada por presunto incumplimiento a los artículos 1 inciso 1 literal d) y 38° del Código, en tanto no ha quedado acreditado que haya incurrido en actos de discriminación y/o trato diferenciado</p> <p>ii) Declarar fundada en parte la denuncia presentada por infracción a los artículos 18° y 19° del Código, en tanto quedó acreditado que Inversiones La Cruz negó, de manera injustificada y sin razón objetiva alguna, a entregar la joya de oro al denunciante. Por ello, se le sanciona con una amonestación.</p> <p>iii) Declarar infundada la denuncia presentada por presunta infracción al artículo 152° del</p>	<p>FUNDADA EN PARTE</p>
---	---	--	------------------	--	-----------------------------

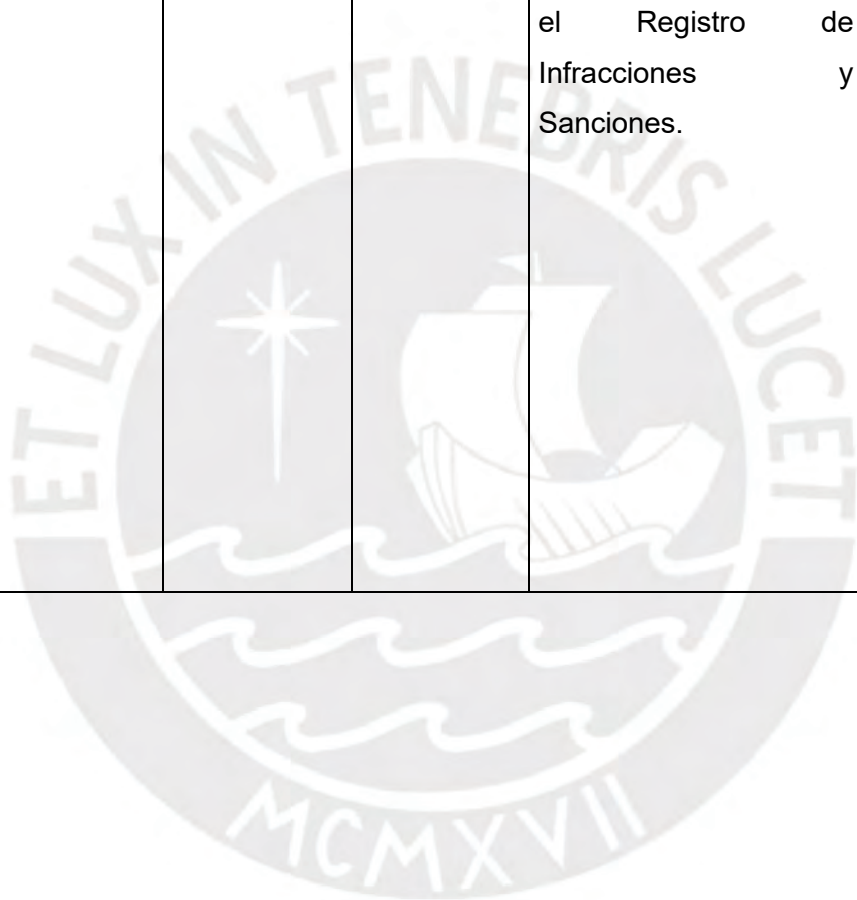
				<p>Código, en tanto ha quedado acreditado que Inversiones La Cruz sí entregó inmediatamente al señor Timaná el Libro de Reclamaciones implementado en su establecimiento comercial.</p> <p>iv) Ordenar a Inversiones La Cruz, en calidad de medida correctiva que, en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumpla con: i) entregarle al señor Timaná su joya de oro; y ii) proceda a cancelarle los intereses legales generados por la no entrega de su prenda.</p> <p>v) Ordenar a Inversiones La Cruz S.A el pago de las costas y costos del procedimiento.</p>	
--	--	--	--	---	--

<p>133- 2017/CPC- INDECOPI -PIU</p>	<p>ÁLVAREZ GUERRERO, JAIME EGIRARDO</p>	<p>BANCO INTERNACIONAL DEL PERÚ S.A.A - INTERBANK</p>	<p>2017-944</p>	<p>En el procedimiento iniciado por el señor Álvarez contra Interbank por presunta infracción al Código, la Comisión ha resuelto: i) Declarar infundada en parte la denuncia interpuesta, por presunto incumplimiento a los artículos 1 inciso 1 literal d) y 38 del Código, en tanto, no ha quedado acreditado que Interbank haya incurrido en actos de discriminación y/o trato diferenciado. ii) Declarar fundada en parte la denuncia interpuesta, por incumplimiento a los artículos 18° y 19° del Código, en tanto ha quedado acreditado que el personal de Interbank se negó a recibir el pago del señor Álvarez referido a la deuda de su tarjeta de crédito por tratarse de una suma inferior a S/. 400.00, sin que medie justificación o causa objetiva alguna. Por ello se le sanciona con 2 UIT. iii) Ordenar a Interbank como medida correctiva de oficio para</p>	<p>FUNDADA EN PARTE</p>
---	---	---	-----------------	---	-----------------------------

				<p>que, dentro de un plazo de quince (15) días de notificada la presente resolución, cumpla con:</p> <p>(i) informar en sus establecimientos y/o sucursales de manera visible y fácilmente accesible a sus clientes sobre las restricciones respecto a las operaciones bancarias que pueden realizarse en los mismos; y, (ii) abstenerse de negar la realización de pagos inferiores a S/. 400.00 en sus establecimientos comerciales, cuando no medie justificación o causa objetiva alguna.</p> <p>iv) Ordenar a Interbank el pago de las costas y costos del procedimiento. v) Disponer la inscripción de Interbank en el Registro de Infracciones y Sanciones.</p>	
--	--	--	--	--	--

<p>101- 2017/CPC- INDECOPI -PIU</p>	<p>GRAFITTI E.I.R.L</p>	<p>BANCO INTERNACIONAL DEL PERÚ S.A.A - INTERBANK</p>	<p>2017-854</p>	<p>En el procedimiento iniciado por Grafitti contra Interbank por presunta infracción al Código, la Comisión ha resuelto: i) Declarar infundada en parte la denuncia interpuesta, por presunto incumplimiento a los artículos 1 inciso 1 literal d) y 38 del Código, en tanto, no ha quedado acreditado que Interbank haya incurrido en actos de discriminación y/o trato diferenciado; ii) Declarar fundada en parte la denuncia interpuesta, por incumplimiento a los artículos 18° y 19° del Código, en tanto, ha quedado acreditado que el personal de Interbank le negó la apertura de una cuenta de ahorros, sin que medie justificación o causa objetiva alguna. Por ello se le sanciona con 2 UIT; iii) Ordenar a Interbank como medida correctiva de oficio para que, dentro de un plazo de quince (15) días, cumpla con abstenerse</p>	<p>FUNDADA EN PARTE</p>
---	-----------------------------	---	-----------------	--	-----------------------------

				<p>de negar a la apertura de cuentas de ahorros a sus clientes, cuando no medie justificación o causa objetiva alguna; iv) Ordenar a Interbank, el pago de las costas y costos del procedimiento; así como su inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones.</p>	
--	--	--	--	---	--



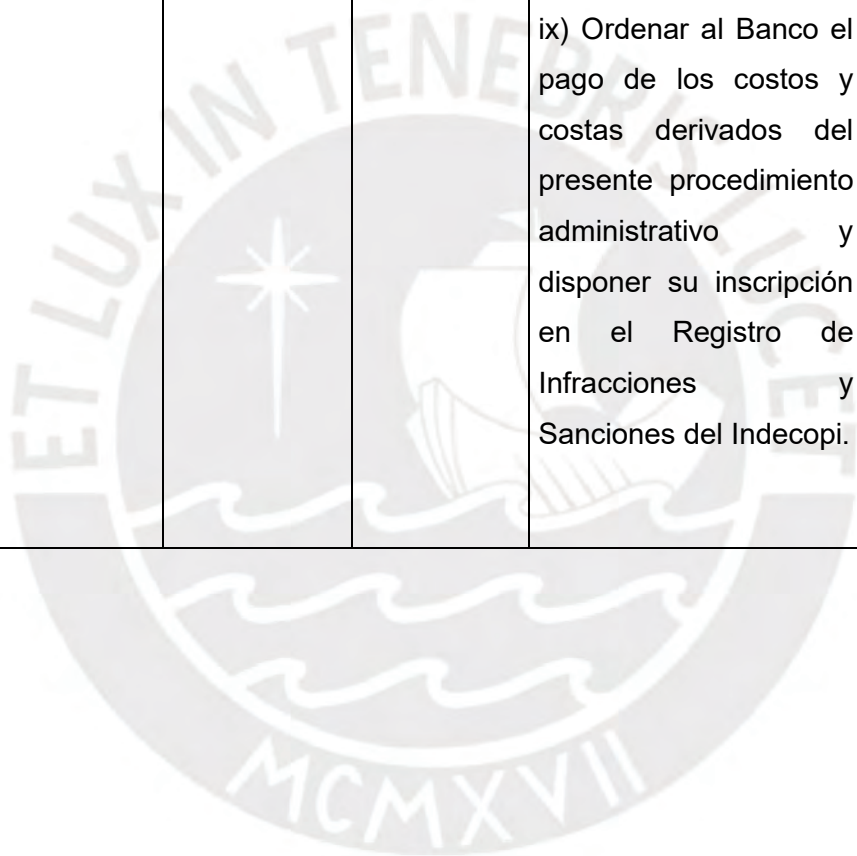
<p>109- 2017/CPC- INDECOPI -PIU</p>	<p>ARÉVALO MOGOLLÓN, MARTÍN MIGUEL</p>	<p>BANCO FALABELLA PERU S.A.</p>	<p>2017-863</p>	<p>En el procedimiento iniciado por el señor Arévalo contra el Banco por presunta infracción al Código, la Comisión ha resuelto: i) Declarar fundada en parte la denuncia interpuesta por infracción a los artículos 18° y 19° del Código, en tanto, ha quedado acreditado que, durante el periodo de emergencia climático que sufrió la ciudad de Piura, únicamente tenía habilitada una oficina la cual presentó fallas en su sistema. Por ello se le sanciona con 3UIT; ii) Declarar fundada en parte la denuncia interpuesta por infracción a los artículos 18° y 19° del Código, en tanto ha quedado acreditado que una funcionaria del Banco le brindó un trato inadecuado al señor Arévalo el día 25 de abril de 2017. Por ello se le sanciona con 3UIT; iii) Declarar infundada en parte la denuncia interpuesta por presunta infracción a los artículos</p>	<p>FUNDADO EN PARTE</p>
---	--	--	-----------------	--	-----------------------------

				<p>1° párrafo 1 literal d), y 38° del Código, en tanto no ha quedado acreditado que el personal del Banco haya incurrido en actos de discriminación y/o trato diferenciado; iv) Declarar infundada en parte la denuncia interpuesta por presunta infracción a los artículos 18° y 19° del Código, en tanto quedó acreditado que el pedido de borrar el video por parte del personal del Banco obedeció a causas de seguridad; v) Declarar fundada en parte la denuncia interpuesta por infracción a los artículos 18° y 19° del Código, en tanto, ha quedado acreditado que no dio respuesta completa al reclamo presentado por el señor Arévalo el 25 de abril de 2017 vía telefónica. Por ello se le sanciona con 3UIT; vi) Declarar fundada en parte la denuncia interpuesta por infracción a los artículos 18° y 19° del Código, en tanto ha</p>	
--	--	--	--	--	--



				<p>quedado acreditado que no brindó al señor Arévalo una copia de su reclamo interpuesto el 25 de abril de 2015 vía banca telefónica. Por ello se le sanciona con 3UIT; vii) Declarar fundada en parte la denuncia interpuesta por infracción a los artículos 18° y 19° del Código, en tanto ha quedado acreditado que no le dio una respuesta completa al reclamo presentado por el señor Arévalo signado con el Incidente N° 2009368. Por ello se le sanciona con 3UIT; viii) Ordenar al Banco en calidad de medida correctiva que, en el plazo de quince (15) días hábiles de notificada la presente resolución, cumpla con:</p> <p>i) Implementar mecanismos a fin de evitar fallas en su sistema; ii) Se abstenga de brindar un trato inadecuado a sus clientes; iii) Brindar una respuesta completa al reclamo presentado por el señor Arévalo vía</p>
--	--	--	--	--

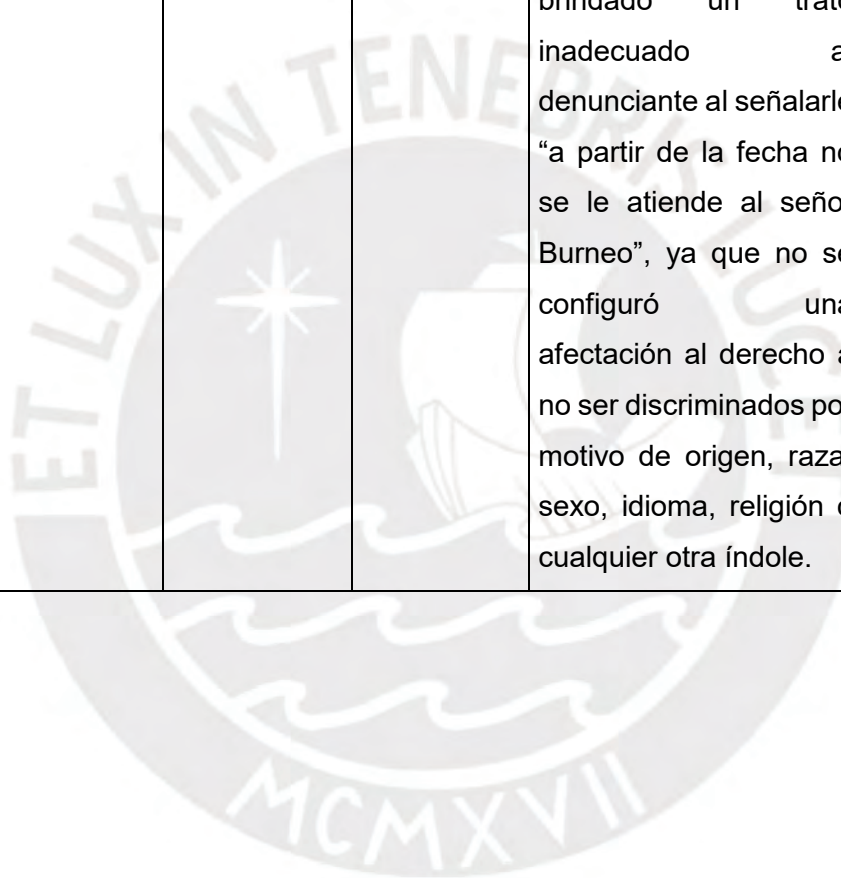
				<p>telefónica el día 25 de abril de 2017; iv) Enviarle copia del reclamo efectuado por el señor Arévalo el día 25 de abril de 2017 vía telefónica; y v) Brindar una respuesta completa al reclamo del señor Arévalo signado como Incidente N° 2009368; ix) Ordenar al Banco el pago de los costos y costas derivados del presente procedimiento administrativo y disponer su inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.</p>	
--	--	--	--	---	--



<p>309- 2016/CPC- INDECOPI -PIU</p>	<p>BURNEO ATO, GUILLERMO ENRIQUE</p>	<p>ANDRES ALFREDO ALVA ROJAS</p>	<p>2017-512</p>	<p>Declarar fundada la denuncia por infracción al artículo 9° del Decreto Supremo N° 011-2011-PCM, Reglamento del Libro de Reclamaciones, lo cual constituye una infracción a lo establecido en el artículo 151° del Código, en tanto ha quedado acreditado que el señor Alva no implementó el Aviso del Libro de Reclamaciones, en su establecimiento comercial denominado "Delivery Express" ubicado en Calle Los Ceibos N° 130 Urb. 04 de enero, del distrito, provincia, y departamento de Piura. Declarar fundada la denuncia por infracción al artículo 5° y el anexo I del Decreto Supremo N° 011-2011-PCM, Reglamento del Libro de Reclamaciones, lo cual constituye una infracción a lo establecido en el artículo 150° del Código, en tanto ha</p>	<p>FUNDADA EN PARTE</p>
---	--	--	-----------------	--	-----------------------------

				<p>quedado acreditado que el señor Alva implementó su Libro de Reclamaciones sin contar con los requisitos mínimos establecidos, tales como: razón social del proveedor, número de Registro Único de Contribuyentes, y dirección del establecimiento comercial, en su establecimiento comercial denominado "Delivery Express" y ubicado Calle Los Ceibos N° 130 Urb. 04 de enero, del distrito, provincia, y departamento de Piura. Declarar fundada la denuncia por infracción al artículo 152° del Código, en tanto, ha quedado acreditado que el señor Alva negó al señor Burneo el acceso al Libro de Reclamaciones.</p> <p>Declarar fundada la denuncia por infracción a los artículos 18° y 19° del Código, en tanto, ha quedado acreditado que el señor Alva brindó un trato inadecuado al</p>	
--	--	--	--	---	--

				<p>denunciante al señalarle “a partir de la fecha no se le atiende al señor Burneo”. Declarar infundada la denuncia por presunta infracción al artículo 38° del Código, en tanto, no ha quedado acreditado que el señor Alva haya brindado un trato inadecuado al denunciante al señalarle “a partir de la fecha no se le atiende al señor Burneo”, ya que no se configuró una afectación al derecho a no ser discriminados por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión o cualquier otra índole.</p>	
--	--	--	--	---	--



<p>005- 2017/CPC- INDECOPI -PIU</p>	<p>RAMIREZ DELGADO, SINDI YOMARI / SEMINARIO NAVARRO, ANANY GABRIELA / VILLEGAS CHERO, MAYRA YOSIBEL</p>	<p>VACCARO HINOJOSA, ROSARIO FANNY</p>	<p>2017-541</p>	<p>Declarar improcedente la denuncia interpuesta contra la señora Viteri, en tanto no cuenta con legitimidad para obrar pasiva, en virtud a la escritura pública del 4 de marzo de 2016 mediante la cual otorgó una cesión de derechos a favor de la señora Vaccaro. Declarar fundada la denuncia, por infracción a los artículos 18°, 19° y 73° del Código, en tanto ha quedado acreditado que la señora Vaccaro no cumplió con la malla curricular de la carrera de Gastronomía. Declarar fundada la denuncia, por infracción a los</p>	<p>FUNDADA EN PARTE</p>
---	--	--	-----------------	---	-----------------------------

				<p>artículos 18°, 19° y 73° del Código, en tanto ha quedado acreditado que, la señora Vaccaro dispuso que el señor Kevin Perez Carhua brinde clases a la señorita Ramírez, la señorita Seminario y la señorita Villegas, pese a no encontrarse calificado para la enseñanza.</p> <p>Declarar infundada la denuncia, por presunta infracción a los artículos 73° y 74° del Código, en tanto no ha quedado acreditado que la señora Vaccaro habría impedido el ingreso de la señorita Ramírez, la señorita</p>	
--	--	--	--	--	--

				<p>Seminario y la señorita Villegas al centro educativo "Ceviatour Tumbes" por falta de pago de una mensualidad.</p> <p>Declarar fundada la denuncia, por infracción a los artículos 18° y 19°, del Código, en tanto ha quedado acreditado que expulsaron del centro educativo "Ceviatour Tumbes" a la señorita Ramírez, la señorita Seminario y la señorita Villegas, sin que medie causa objetiva o justificación.</p> <p>Declarar infundada la denuncia, por presunta infracción a los artículos 1°</p>
--	--	--	--	--



				<p>inciso 1 literal d) y 38° del Código, en tanto no ha quedado acreditado el trato discriminatorio a las denunciantes. Declarar infundada la denuncia, por presunta infracción a los artículos 1.1 literal a), 18°, 19° y 25° del Código, en tanto no ha quedado acreditado que colocaron candado a la única puerta de acceso al establecimiento durante el horario de clases y no cuentan con certificado de Defensa</p> <p>FACEBOOK</p> <p>Civil vigente.</p>	
--	--	--	--	--	--

<p>029- 2016/CPC- INDECOPI -PIU</p>	<p>MILLONES CASTILLO, YOHNY ANTHONY</p>	<p>LAN PERU S.A. / AEROPUER TOS DEL PERU S.A.</p>	<p>2017-560</p>	<p>Declarar infundada en parte la denuncia interpuesta por el señor Millones contra Aeropuertos del Perú, por presunta infracción a lo establecido en los artículos 1°.1 literal d), y 38° del Código, en tanto, los medios probatorios presentados por el denunciante, no resultan suficientes por sí mismos para causar convicción y constatar que efectivamente existió un trato discriminatorio.</p> <p>Declarar fundada en parte la denuncia interpuesta por el señor Millones contra Aeropuertos del Perú; por infracción a lo establecido en el artículo 19° del Código, al no haber quedado que existió justificación o causa objetiva que justifique no haber permitido el embarque de los señores Millones, Zárate y Saavedra, en el vuelo para la ruta Piura – Lima del día 9 de abril de 2015. Por ello, se le sanciona con 2 UIT.</p>	<p>FUNDADA EN PARTE</p>
---	---	---	-----------------	--	-----------------------------

				<p>Ordenar a Aeropuertos del Perú, como medida correctiva que, en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con devolver al señor Millones el costo de los tres pasajes adquiridos en la ruta Piura - Lima, más los intereses legales correspondientes.</p> <p>Ordenar a Aeropuertos del Perú el pago de costas y costos del presente procedimiento.</p>	
--	--	--	--	--	--



<p>290- 2016/CPC- INDECOPI -PIU</p>	<p>VALDIVIEZO VEGA, MIGUEL</p>	<p>BBVA BANCO CONTINEN TAL S.A.</p>	<p>439-2017</p>	<p>Declarar infundada en parte la denuncia interpuesta, por presunta infracción a los artículos 1° inciso 1 literal d), y 38° del Código, en tanto, el denunciante no ha cumplido con acreditar el supuesto trato discriminatorio o diferenciado. Declarar fundada la denuncia interpuesta, por infracción a los artículos 18° y 19° del Código, en tanto, personal del Banco solicitó al señor Valdiviezo a efectos de cobrar un cheque, esperar a que un funcionario le dé su aprobación, sin que medie justificación o causa objetiva alguna. Ordenar al Banco el pago de las costas y costos del procedimiento.</p>	<p>FUNDADA EN PARTE</p>
---	--	---	-----------------	---	-----------------------------

<p>235- 2016/CPC- INDECOPI -PIU</p>	<p>SAUCEDO SANCHEZ, JOSEPH KEVIN IVAN</p>	<p>INVERSION ES VACARLI S.A.C.</p>	<p>2017-323</p>	<p><b>PRIMERO:</b> Declarar fundada la denuncia interpuesta por el señor Joseph Kevin Iván Saucedo Sánchez contra Inversiones Vacarli S.A.C., por infracción a los artículos 1° inciso 1 literal d), y 38° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto, Inversiones Vacarli, intentó retirar de su establecimiento al señor Saucedo, sin que hayan mediado causas de seguridad del establecimiento o tranquilidad de sus clientes u otros motivos similares.</p> <p><b>SEGUNDO:</b> Ordenar a Inversiones Vacarli S.A.C., como medida correctiva que inmediatamente de notificada la presente resolución cese la aplicación de tratos discriminatorios en contra del señor Joseph Kevin Iván Saucedo Sánchez.</p> <p><b>TERCERO:</b> Sancionar a Inversiones Vacarli S.A.C., con una multa</p>	<p>FUNDADA</p>
---	---	--	-----------------	--	----------------

				<p>ascendente a cincuenta (50) UIT; por infracción de los artículos 1° inciso 1 literal d), y 38° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto, Inversiones Vacarli, intentó retirar de su establecimiento al señor Saucedo, sin que hayan mediado causas de seguridad del establecimiento o tranquilidad de sus clientes u otros motivos similares; la cual será rebajada en 25% si el infractor cancela el monto de la misma con anterioridad a la culminación del término para impugnar la presente Resolución, y en tanto no interponga recurso impugnativo alguno, de acuerdo a lo establecido en el artículo 113° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.</p> <p><b>CUARTO:</b> Ordenar a Inversiones Vacarli S.A.C. que, en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente</p>	
--	--	--	--	---	--

				<p>de notificada la presente resolución, cumplan con pagar al señor Joseph Kevin Iván Saucedo Sánchez la suma de S/ 36,00 (treinta y seis y 00/100 Soles) por concepto de costas del procedimiento. Ello, sin perjuicio del derecho del denunciante de solicitar la liquidación de las costas y costos una vez concluida la instancia administrativa.</p>	
--	--	--	--	---	--



<p>238- 2016/CPC- INDECOPI -PIU</p>	<p>ROBLES ANDRADE, ROSE MARY</p>	<p>RUIZ FALLA CLORINDA PERPETUA</p>	<p>3</p>	<p><b>PRIMERO:</b> Declarar la nulidad parcial de la Resolución N° 1, del 12 de diciembre de 2015, emitida por la Secretaría Técnica de la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Piura, en el extremo referido a la tercera imputación sobre el cobro de una pensión distinta por haberse expedido sin observar el procedimiento establecido por la ley para su generación, contraviniendo una norma expresa que señala los términos en que debe instruirse un procedimiento administrativo, y vulnerando el derecho de las partes a seguir a un procedimiento regular, dejando subsistentes los escritos presentados, por contener información importante para el presente procedimiento.</p> <p><b>SEGUNDO:</b> En vía de integración, iniciar de oficio un procedimiento sancionador por presunto</p>	<p>NULIDAD</p>
---	--	---	----------	--	----------------



				<p>incumplimiento de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, contra la señora Clorinda Perpetua Ruiz Falla, por el siguiente hecho:</p> <p>(i) El hecho que, la I.E.P. San Rafael, habría cobrado a la señora Robles, el pago de una pensión de enseñanza distinta a la de los demás padres de familia de la I.E.P. San Rafael; podría involucrar una afectación a las expectativas de los consumidores, quienes no habrían encontrado una correspondencia entre el servicio que esperaban recibir y lo que realmente recibieron, así como la realización de un trato diferenciado, injustificado y/o discriminatorio en materia de consumo. Por consiguiente, corresponde calificar dichos hechos como un posible incumplimiento a lo tipificado en los artículos 1.1 literal d), 19°, y 38° del Código .</p>	
--	--	--	--	--	--

<p>207- 2016/CPC- INDECOPI -PIU</p>	<p>VALDIVIEZO VEGA, MIGUEL</p>	<p>BBVA BANCO CONTINEN TAL S.A.</p>	<p>2017-215</p>	<p><b>PRIMERO:</b> Declarar infundada en parte la denuncia interpuesta por el señor Miguel Valdiviezo Vega contra BBVA Banco Continental, por presunta infracción a los artículos 1° inciso 1 literal d), y 38° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto, el denunciante no ha cumplido con acreditar el supuesto trato discriminatorio o diferenciado.</p> <p><b>SEGUNDO:</b> Declarar fundada en parte la denuncia interpuesta por el señor Miguel Valdiviezo Vega contra BBVA Banco Continental, por infracción a los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto, personal del Banco solicitó al señor Valdiviezo a efectos de cobrar un cheque, realizar doble cola y esperar a que un funcionario le dé su aprobación.</p>	<p>FUNDADO EN PARTE</p>
---	--	---	-----------------	---	-----------------------------

			<p><b>TERCERO:</b> Declarar improcedentes las medidas correctivas solicitadas por el señor Miguel Valdiviezo Vega, en tanto, no ha acreditado los gastos incurridos.</p> <p><b>CUARTO:</b> Sancionar al BBVA Banco Continental, con una multa ascendente a dos (2) UIT; por infracción de los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto, personal del Banco solicitó al señor Valdiviezo a efectos de cobrar un cheque, realizar doble cola y esperar a que un funcionario le dé su aprobación; la cual será rebajada en 25% si el infractor cancela el monto de la misma con anterioridad a la culminación del término para impugnar la presente Resolución, y en tanto no interponga recurso impugnativo alguno, de acuerdo a lo establecido en el artículo 113° del Código</p>	
--	--	--	---	--

				<p>de Protección y Defensa del Consumidor.</p> <p><b>QUINTO:</b> Ordenar al BBVA Banco Continental que, en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumplan con pagar al señor Miguel Valdiviezo Vega la suma de S/ 36,00 (treinta y seis y 00/100 Soles) por concepto de costas del procedimiento. Ello, sin perjuicio del derecho del denunciante de solicitar la liquidación de las costas y costos una vez concluida la instancia administrativa.</p>	
0311-2012/CPC-INDECOPI-PIU	MONTOYA MORALES, JULIO ALEJANDRO	TURISMO MURGA SERRANO E.I.R.L.	134-2013	<p>Declaró fundada la denuncia por infracción al artículo 19° del Código, al haberse acreditado que surtió el ómnibus de placa de rodaje B2E-960 con combustible aun con pasajeros a bordo. Por ello se le sanciona con una multa de diez (10) UITs. Declaró infundada la denuncia por presunta infracción</p>	FUNDADA

				<p>a los artículos 1.1 inciso d), 19 y 38 del Código, al no haberse acreditado un trato diferenciado o discriminatorio por parte de Turismo Murga Serrano hacia el señor Montoya. Declaró improcedentes las medidas correctivas y pago de indemnización solicitadas por el señor Montoya. Finalmente, condenó el pago de costas y costos y se dispuso el envío de la resolución y el CD a SUTRAN.</p>	
<p>155-2012/CPC-INDECOPI-PIU</p>	<p>EDWIN NESTOR ZAPATA SÁNCHEZ</p>	<p>JENNY GREGORIA ZEVALLOS ZÁRATE</p>	<p>528-2012</p>	<p>La Comisión declaró infundada la denuncia en tanto el impedimento de ingreso al establecimiento de la señora Zevallos obedece a una causa justificada. Asimismo, declaró improcedente la solicitud de medidas correctivas y reembolso de costas y costos.</p>	<p>INFUNDADA</p>

<p>218- 2014/CPC- INDECOPI -PIU</p>	<p>JORGE ENRIQUE VALDEZ GARCÍA</p>	<p>BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ</p>	<p>331-2015</p>	<p>PRIMERO: Declarar fundada la denuncia interpuesta por el señor Jorge Enrique Valdez García contra Banco de Crédito del Perú, por infracción a los artículos 1 inciso 1 literal d), y 38 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto ha quedado acreditado que el Banco discriminó al señor Valdez, al no haberle permitido cobrar un cheque de gerencia producto de una operación realizada el 6 de junio de 2013. Por ello se le sanciona con 15 UIT.</p> <p>SEGUNDO: Declarar fundada la denuncia interpuesta por el señor Jorge Enrique Valdez García contra Banco de Crédito del Perú, por infracción a los artículos 1 inciso 1 literal d), y 38 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto ha quedado acreditado que el Banco discriminó al señor Valdez, al no haberle</p>	<p>FUNDADA EN PARTE</p>
---	--	--	-----------------	---	-----------------------------

				<p>permitido a la señora Lilia Ramírez Cruz, con fecha 14 de julio de 2014, solicitar un cheque de gerencia a favor del señor Valdez. Por ello se le sanciona con 15 UIT.</p> <p>TERCERO: Declarar improcedente la denuncia interpuesta por el señor Jorge Enrique Valdez García contra Banco de Crédito del Perú, por presunto incumplimiento a lo establecido en los artículos 1 inciso 1 literal b), y 2 incisos 1 y 2 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse acreditado que la facultad de la Administración para conocer y sancionar el hecho denunciado, referido a la no respuesta de la carta de fecha 22 de diciembre de 2000, ha prescrito.</p> <p>CUARTO: Ordenar a Banco de Crédito del Perú de oficio, como medida correctiva reparadora, que inmediatamente de</p>
--	--	--	--	---

				notificada la presente Resolución cese la aplicación de actos discriminatorios en contra del señor Valdez.	
--	--	--	--	--	--





023-2015/CPC-INDECOPI-PIU	KELLY MILAGROS PATIÑO TRONCOS	MIRIAM CORNEJO ALCARAZ	455-2015	<p>PRIMERO: Declarar fundada la denuncia interpuesta por la señora Kelly Milagros Patiño Troncos contra la señora Miriam Cornejo Alcaráz, por infracción al artículo 38° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto ha quedado acreditado que el personal de la señora Cornejo discriminó a la señora Patiño de manera subjetiva e injustificada, al haberle servido los alimentos requeridos en menaje descartable el día 16 de enero del 2015 en su establecimiento comercial. Se sanciona con 1.5 UIT.</p> <p>SEGUNDO: Declarar fundada la denuncia interpuesta por la señora Kelly Milagros Patiño Troncos contra la señora Miriam Cornejo Alcaráz, por infracción al artículo 150° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto ha quedado acreditado</p>	FUNDADA
---------------------------	-------------------------------	------------------------	----------	--	---------

				<p>que la señora Cornejo no cumplió con implementar en su establecimiento comercial "Mi Coral" el Libro de Reclamaciones. Se sanciona con Amonestación.</p> <p>TERCERO: Ordenar a la señora Miriam Cornejo Alcaráz, como medida correctiva, que en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles de notificada la presente resolución, cumpla con las siguientes medidas correctivas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Acreditar fehacientemente que ha cumplido con implementar el Libro de Reclamaciones y su respectivo aviso, en su establecimiento comercial "Mi Coral".</li> <li>- Cese la aplicación de actos discriminatorios en contra de la señora Kelly Milagros Patiño Troncos.</li> </ul>	
--	--	--	--	--	--

<p>038- 2015/CPC- INDECOPI -PIU</p>	<p>ALVARADO VILLAREAL KATY</p>	<p>CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO DE SULLANA S.A.</p>	<p>667-2015</p>	<p>PRIMERO: Declarar fundada la denuncia interpuesta por la señora Katy Alvarado Villareal contra la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Sullana S.A, por infracción a los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto ha quedado acreditado que la denunciada denegó a la señora Alvarado el crédito de “libre amortización” que solicitó el 18 de octubre de 2014 sin que medie causa objetiva, razonable y justificada para ello.</p> <p>SEGUNDO: Sancionar a Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Sullana S.A con una multa ascendente a cinco (5) Unidades Impositivas Tributarias (UIT);; la cual será rebajada en 25% si el infractor cancela el monto de la misma con anterioridad a la culminación del término para impugnar la</p>	<p>FUNDADA</p>
---	--	---	-----------------	---	----------------

				<p>presente Resolución, y en tanto no interponga recurso impugnativo alguno, de acuerdo a lo establecido en el artículo 113 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.</p> <p>TERCERO: Ordenar a Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Sullana S.A que, en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumplan con pagar a la señora Katy Alvarado Villareal la suma de S/. 36.00 (treinta y seis y 00/100 Nuevos Soles) por concepto de costas del procedimiento. Ello, sin perjuicio del derecho de la denunciante de solicitar la liquidación de las costas y costos una vez concluida la instancia administrativa.</p>	
--	--	--	--	---	--

(Indecopi 2018:digital)

- **Comisión de Protección al Consumidor-Sede San Martin**

N°	LUGAR DE PRESENTACION	NRO EXPEDIENTE	TIPO DE INGRESO	DENUNCIANTE	DENUNCIADO	HECHO INFRACTOR	F. RESOLUCION FINAL	Modo de Conclusión
1	SAN MARTIN	000011-2016/CPC-INDECOPI-SAM	PARTE	PUTPAÑA DAVILA, SEGUNDO ANTERO	YACU PARK S.R.L.	DISCRIMINACION	2016-08-05	Infundada
2	SAN MARTIN	000018-2017/CPC-INDECOPI-SAM	PARTE	TORRES GRONERTH, RAFAEL REGGIS	UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS S.A.	DISCRIMINACION	2017-09-15	Fundada en parte
3	SAN MARTIN	000040-2017/CPC-INDECOPI-SAM	PARTE	RAMIREZ BARTRA, PERCY	CORPORACION TURISTICA DE HOTELES & RESTAURANTES LA POSADA INN S.A.C.	DISCRIMINACION	2018-01-16	Infundada
4	SAN MARTIN	000050-2016/CPC-INDECOPI-SAM	PARTE	VARGAS LLUEN, JHONATAN	ZAFIRO S.A.C.	DISCRIMINACION	2017-02-22	Desistimiento

(Indecopi 2018:digital)

- Comisión de Protección al Consumidor-Sede Tacna

**ANEXO 01: REALCIÓN DE DENUNCIAS TRAMITADAS ANTE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE TACNA**

Nro. Expediente	Tipo Expediente	F. Presentación	Denunciantes	Ruc Denunciantes	Denunciados	Ruc Denunciados	Hecho Infractor	Nro. Resolución	Conclusión
000042-2010/STA-CPC-INDECOPI-TAC	DENUNCIA	23/02/2010	OJEDA DÁVILA, MAYTÉ CARMEN MARÍA	21522887	COLEGIO PRIVADO ALEXANDER VON HUMBOLDT SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	20519937051	actos discriminatorios contra el menor hijo de la denunciante, al no permitir injusticadamente la ratificación de su matrícula.	000141-2010	FUNDADA
000075-2010/STA-CPC-INDECOPI-TAC	DENUNCIA	10/05/2010	SALAS ROSPIGLIOSI, JUBITZA JASSELY	510429	ARCE LUQUE, JOSÉ LUIS	24507696	Actos discriminatorios.	000169-2010	FUNDADA
000106-2010/STA-CPC-INDECOPI-TAC	DENUNCIA	14/09/2010	SONCCO MAMANI, ROSA GIOVANNA	1344574	ASOC. EDUC. ADVENTISTA PERUANA DEL SUR	20328411041	Maltrato, discriminación contra el menor.		RESOLUCION DE ST DECLARANDO INADMISIBLE
000182-2010/STA-CPC-INDECOPI-TAC	DENUNCIA	31/12/2010	YARE RODRIGUEZ, JORGE ALEJANDRO	29543784	BANCO DE CREDITO DEL PERU	20100047218	Señala que entidad financiera brindo trato discriminatorio en agencia.	000098-2011	INFUNDADA
000010-2011/CPC-INDECOPI-TAC	DENUNCIA	08/03/2011	ORTIZ PEREZ, DEBBIE KARYA	9503590	BANCO DE CREDITO DEL PERU	20100047218	señala que personal de la entidad financiera brindo un trato discriminatorio	000087-2011	INFUNDADA
000197-2012/CPC-INDECOPI-TAC	DENUNCIA	26/12/2012	URRUTIA AVALOS, ALEX ALEJANDRO	793245	BAR SOLUT E.I.R.L.	20532686416	DISCRIMINACION	000033-2013	FUNDADA
000028-2013/CPC-INDECOPI-TAC	DENUNCIA	18/02/2013	ROMERO VALLADARES, RAFAEL RICARDO	7870390	BANCO DE LA NACION	20100030505	DISCRIMINACION	000071-2013	INFUNDADA
000035-2013/CPC-INDECOPI-TAC	DENUNCIA	13/03/2013	JIMENES CASTRO, JOEL NESTOR	484724	HEREDIA ÑAHUI, MARCO ANTONIO	10420621700	DISCRIMINACION	000098-2013	INFUNDADA
000076-2014/CPC-INDECOPI-TAC	APELACION	09/12/2014	MAQUERA CUAYLA, DELIA INES	29423088	BBVA BANCO CONTINENTAL	20100130204	DISCRIMINACION	000008-2015	CONFIRMA
000179-2014/CPC-INDECOPI-TAC	DENUNCIA	07/07/2014	PINTO RIVERA, FRIDA DEL ROSARIO	4827434	INVERSIONES LAM S.C.R.L.	20519840058	DISCRIMINACION	000481-2014	INFUNDADA

(Indecopi 2018:digital)



- Comisión de Protección al Consumidor-Sede Puno

Orden	CCI	Nº Expediente	Tipo Expediente	Procedo	Denunciantes	Denunciados	Nº Resolución	F. Resolución	Conclusión
1	PUNO	000208-2013/CPC-INDECOPI-PUN	DENUNCIA	DE PARTE	ARGOMEDO RODRIGUEZ, JESUS ALEGRIA	UNIVERSIDAD ANDINA NESTOR CACERES VELASQUEZ	000184-2014	09/07/2014	FUNDADA
2	PUNO	000020-2015/CPC-INDECOPI-PUN	DENUNCIA	DE PARTE	PARICELA QUISPE, OFELIA	ASOCIACIÓN EDUCATIVA COLEGIO ADVENTISTA TUPAC AMARU	000145-2015	29/08/2015	FUNDADA
3	PUNO	000028-2016/CPC-INDECOPI-PUN	DENUNCIA	DE PARTE	TICONA BERNEDO, HUGO DAVID	CENTRO EDUCATIVO LA INMACULADA	000137-2015	18/08/2015	FUNDADA
4	PUNO	000069-2016/CPC-INDECOPI-PUN	DENUNCIA	DE PARTE	TAPIA VELASQUEZ, HENRY JUAN	DE LA RIVA SKRZYPEK JOSE OSCAR	000053-2016	01/03/2016	FUNDADA
5	PUNO	000117-2012/CPC-INDECOPI-PUN	DENUNCIA	DE PARTE	GUTIERREZ OCHOA, MARIO	TURISMO CIVA S.A.C.	000003-2013	14/01/2013	INFUNDADA
6	PUNO	000203-2013/CPC-INDECOPI-PUN	DENUNCIA	DE PARTE	RONDON MALDONADO, CANDIDA ANANIA	PROVINCIA MERCADERIA DEL PERU	000279-2013	05/11/2013	CONCILIACION DE LAS PARTES
7	PUNO	000309-2013/CPC-INDECOPI-PUN	DENUNCIA	DE PARTE	SOTDMAYOR ABARCA, JUAN	BANCO DE LA NACION	000118-2014	08/05/2014	FUNDADA
8	PUNO	000024-2015/CPC-INDECOPI-PUN	DENUNCIA	DE PARTE	GIRONJA ZAPATA, JHON GERVEN	TRANS AMERICAN AIR LINES S.A	000125-2015	05/08/2015	INFUNDADA
9	PUNO	000169-2014/CPC-INDECOPI-PUN	DENUNCIA	DE PARTE	VIZCARRA HERLES, NINA ELEONOR	UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO S.A.C.	000079-2016	18/05/2015	FUNDADA
10	PUNO	000028-2015/CPC-INDECOPI-PUN	DENUNCIA	DE PARTE	TICONA BERNEDO, HUGO DAVID	CENTRO EDUCATIVO LA INMACULADA	000137-2015	18/08/2015	FUNDADA
11	PUNO	000060-2016/CPC-INDECOPI-PUN	DENUNCIA	DE PARTE	HUALLPA CHECALLA, PERCY MIGUEL	INSTITUCION EDUCATIVA PRIVADA PRESCOTT E.I.R.L.	000062-2017	09/05/2017	FUNDADA
12	PUNO	000084-2016/CPC-INDECOPI-PUN	DENUNCIA	DE PARTE	HUALLPA CHECALLA, PERCY MIGUEL	INSTITUCION EDUCATIVA PRIVADA PRESCOTT E.I.R.L.	000083-2017	09/05/2017	FUNDADA

(Indecopi 2018:digital)



- Sala Especializada en Protección al Consumidor-SPC

### ANEXO - MEMORÁNDUM 738-2018/SPC

Nº	INGRESO EN SALA	NRO_EXPEDIENTE_ORIGEN	DENUNCIADOS	MATERIAS	NRO RESOLUCION	CONCLUSION
1	000687-2009/SC2	000203-2008/CPC-INDECOPI-LAL	LA BARRA S.A.C.	DISCRIMINACION	000030-2010	REVOCA
2	000551-2008/SC2	000866-2008/CPC	ASOCIACION PROMOCION CATOLICA	COLEGIOS PROFESIONALES/IDONEIDAD DEL SERVICIO/FALTA DE INFORMACION/DISCRIMINACION	000319-2010	CONFIRMA
3	001991-2009/SC2	002072-2008/CPC	HUARINGAS S.A.C.	DISCRIMINACION	000963-2010	REVOCA
4	000108-2008/SC2	002116-2006/CPC	MAMABARS S.A.C.	DISCRIMINACION	001731-2010	CONFIRMA
5	002785-2009/SC2	000066-2009/CPC-INDECOPI-LAM	CONSORCIO Y PRODUCCIONES ARIES SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	DISCRIMINACION	001760-2010	CONFIRMA
6	000069-2010/SC2	000079-2009/STA-CPC-INDECOPI-CAJ	BANCO INTERAMERICANO DE FINANZAS	DISCRIMINACION	001867-2010	REVOCA
7	002144-2009/SC2	000066-2008/CPC-INDECOPI-ANC	AGAMA ARANA, PIEDAD MARICELA / POLO BARROSO, DELIA MERCEDES	DISCRIMINACION	000173-2011	CONFIRMA
8	001305-2010/SC2	000315-2009/CPC-INDECOPI-AQP	DELGADO DE SALAS, JULIA EMPERATRIZ	DISCRIMINACION	000217-2011	CONFIRMA
9	000679-2010/SC2	001584-2009/CPC	TIENDAS POR DEPARTAMENTO RIPLEY S.A.	DISCRIMINACION	000277-2011	REVOCA
10	000281-2010/SC2	000209-2008/CPC-INDECOPI-CUS	PERURAIL S.A.	DISCRIMINACION	000305-2011	CONFIRMA
11	002004-2010/SC2	000046-2010/ILN-CPC	TECSUP Nº 1	DISCRIMINACION	000746-2011	CONFIRMA
12	001839-2010/SC2	000132-2010/CPC-INDECOPI-PIU	BANCO FALABELLA PERU S.A	DISCRIMINACION	000798-2011	REVOCA
13	002127-2010/SC2	000713-2010/CPC	BANCO DE CREDITO DEL PERU	BANCOS-OTROS/DISCRIMINACION	000840-2011	CONFIRMA
14	002833-2009/SC2	000695-2009/CPC	TOURIST ENTRETENIMIENTOS S.A.C	DISCRIMINACION	000895-2011	REVOCA
15	002110-2010/SC2	000339-2010/ILN-CPC	CEP MARIA AUXILIADORA / WINKELRIED VASQUEZ, SOR OLGA ELENA / TERRONES MARIN, SELENA	DISCRIMINACION	002698-2011	CONFIRMA
16	001616-2011/SC2	003572-2009/CPC	CORPORACION SHERIFF SAC / INVERSIONES K.N.N. S.A.C	DISCRIMINACION	003615-2011	CONFIRMA
17	000976-2011/SC2	002479-2010/CPC	E WONG S A	DISCRIMINACION	000303-2012	CONFIRMA
18	002060-2011/SC2	000036-2011/STA-CPC-INDECOPI-TAC	TRANS CAPLINA SOCIEDAD ANONIMA	DISCRIMINACION	000452-2012	CONFIRMA
19	002381-2011/SC2	000629-2011/CPC	ASOCIACION CULTURAL BRISAS DEL TITICACA	DISCRIMINACION	000876-2012	CONFIRMA
20	002733-2011/SC2	000063-2011/CPC-INDECOPI-LAM	HIPERMERCADOS TOTTUS S.A	DISCRIMINACION	001496-2012	CONFIRMA
21	001046-2012/SC2	001153-2011/CPC	C.E.P.. STA.CECILIA DE LA CALERA S.A.C.	DISCRIMINACION	001721-2012	IMPROCEDENTE
22	000095-2012/SC2	000272-2011/CPC	RIMAC INTERNACIONAL COMPAÑIA DE SEGUROS Y REASEGUROS	DISCRIMINACION	002135-2012	CONFIRMA





N°	INGRESO EN SALA	NRO_EXPEDIENTE_ORIGEN	DENUNCIADOS	MATERIAS	NRO RESOLUCION	CONCLUSION
23	000908-2012/SC2	000171-2011/CPC-INDECOPI-LAM	DIMITRIJEVIC SANDOVAL, PATRICIA ANA	DISCRIMINACION DE PRECIOS Y CONDICIONES	002182-2012	CONFIRMA
24	002119-2010/SC2	001033-2009/CPC	JM FITNESS S.A.C.	DISCRIMINACION	003444-2012	REVOCA
25	000739-2012/SC2	000161-2011/CPC-INDECOPI-LAM	ANDEAN SLOTS S.A.C.	TRATO DIFERENCIADO	003570-2012	CONFIRMA
26	000740-2012/SC2	000162-2011/CPC-INDECOPI-LAM	ANDEAN SLOTS S.A.C.	TRATO DIFERENCIADO	003571-2012	CONFIRMA
27	002234-2012/SC2	000370-2012/CPC	E WONG S A	DISCRIMINACION	000900-2013	CONFIRMA
28	002301-2012/SC2	001717-2011/CPC	INVERSIONES PIMI SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	DISCRIMINACION	000998-2013	CONFIRMA
29	001924-2012/SC2	000110-2012/CPC-INDECOPI-TAC	PLAZA HOTEL E.I.R.LTDA.	DISCRIMINACION	001507-2013	CONFIRMA
30	002602-2012/SC2	000260-2012/CPC	CENTRO EDUCATIVO PARTICULAR VIRGEN INMACULADA S.A.C.	DISCRIMINACION	001514-2013	CONFIRMA
31	003414-2012/SC2	000150-2012/ILN-CPC	GREEN AIRPORT S.A.	TRATO DIFERENCIADO	001660-2013	CONFIRMA
32	003446-2012/SC2	001063-2012/CPC	CINEMARK DEL PERU S.R.L	DISCRIMINACION	001743-2013	CONFIRMA
33	003609-2012/SC2	000884-2012/CPC	INVERSIONES 41 S.A.C.	DISCRIMINACION	001822-2013	CONFIRMA
34	003431-2012/SC2	000234-2012/CPC-INDECOPI-LAL	SÁNCHEZ PELÁEZ, CARLOS DENNY	TRATO DIFERENCIADO	001983-2013	CONFIRMA
35	003371-2012/SC2	001241-2012/CPC	BRUNO DAVID SILVA ROMERO / AWJAPARA PENALILLO CARMEN PATRICIA	DISCRIMINACION	002025-2013	REVOCA
36	000179-2013/SC2	000210-2012/CPC-INDECOPI-CUS	INVERSIONES EXPRESS GALACTICA S.A.C.	IDONEIDAD DEL SERVICIO. OTROS/DISCRIMINACION	002357-2013	CONFIRMA
37	003379-2012/SC2	001327-2012/CPC	RIMAC INTERNACIONAL COMPAÑIA DE SEGUROS Y REASEGUROS	DISCRIMINACION	002540-2013	CONFIRMA
38	003556-2012/SC2	001154-2012/CPC	ASOCIACION UNIVERSIDAD PRIVADA SAN JUAN BAUTISTA	DISCRIMINACION/SERVICIOS EDUCATIVOS. OTROS	002572-2013	CONFIRMA
39	001774-2012/SC2	000039-2010/CPC-INDECOPI-CUS	ARZOBISPADO DEL CUSCO	DISCRIMINACION	002649-2013	REVOCA
40	002916-2012/SC2	000155-2012/CPC-INDECOPI-PIU	ZEVALLOS ZARATE, JENNY GREGORIA	DISCRIMINACION	002640-2013	CONFIRMA
41	001678-2013/SPC	000060-2013/CPC-INDECOPI-AQP	ARZOBISPADO DE AREQUIPA	DISCRIMINACION	002651-2013	REVOCA
42	000262-2013/SC2	000977-2012/CPC	THUNDERBIRD FIESTA CASINO - BENAVIDES SA	DISCRIMINACION	002648-2013	CONFIRMA
43	000441-2013/SPC	000149-2012/CPC-INDECOPI-AQP	COMPANIA DE JESUS COMUNIDAD SAN JOSE	DISCRIMINACION	002650-2013	REVOCA
44	000385-2013/SPC	000258-2012/CPC-INDECOPI-PIU	LOS PORTALES S.A / OPEN PLAZA S.A.	DISCRIMINACION	002724-2013	CONFIRMA
45	000561-2013/SPC	000094-2012/STA-CPC-INDECOPI-JUN	MARÍA PATRICIA CALMELL DEL SOLAR ZEVALLOS	DISCRIMINACION	003043-2013	CONFIRMA
46	000371-2013/SPC	001444-2011/CPC	BECERRA GARZÓN, REYNALDO DAVID / TORRES CIUDAD, ELENA ADRIANA / ASOCIACION DE MANUALIDADES Y ARTE DECORATIVO	DISCRIMINACION	003128-2013	CONFIRMA
47	000676-2013/SPC	000339-2010/ILN-CPC	WINKELRIED VASQUEZ, OLGA ELENA / TERRONES MARIN, SELENA / CONG.HIJAS DE MARIA AUXILIADORA	DISCRIMINACION	003218-2013	CONFIRMA
48	000863-2013/SPC	000231-2012/CPC-INDECOPI-LAM	CONSORCIO HOTELERO DEL NORTE S.A. / FANTASY CLUB DEL PERU S.A.	TRATO DIFERENCIADO	003234-2013	NULIDAD



N°	INGRESO EN SALA	NRO_EXPEDIENTE_ORIGEN	DENUNCIADOS	MATERIAS	NRO RESOLUCION	CONCLUSION
49	001178-2013/SPC	000197-2012/CPC-INDECOPI-TAC	BARSOLUT E.I.R.L.	TRATO DIFERENCIADO	003539-2013	CONFIRMA
50	001299-2013/SPC	002831-2012/CPC	WAGER SLOTS S.A.C.	DISCRIMINACIÓN	003614-2013	CONFIRMA
51	001865-2013/SPC	000095-2012/STA-CPC-INDECOPI-JUN	REAL PLAZA S.A. / SUPERMERCADOS PERUANOS SOCIEDAD ANONIMA 'O' S.P.S.A.	DISCRIMINACIÓN	003602-2013	CONFIRMA
52	001734-2013/SPC	000028-2013/CPC-INDECOPI-TAC	BANCO DE LA NACION	TRATO DIFERENCIADO	003608-2013	CONFIRMA
53	001297-2013/SPC	002625-2012/CPC	MUNDO ELECTRONICO S.A.C.	DISCRIMINACIÓN	000156-2014	CONFIRMA
54	001493-2013/SPC	000195-2012/CPC-INDECOPI-TAC	SUPERMERCADOS PERUANOS SOCIEDAD ANONIMA 'O' S.P.S.A.	TRATO DIFERENCIADO	000131-2014	CONFIRMA
55	001403-2013/SPC	002869-2012/CPC	PIZZAS & PASTAS BAMBINO DUE E.I.R.L.	DISCRIMINACIÓN	000276-2014	CONFIRMA
56	001290-2013/SPC	000118-2013/CPC	ELEKTRA DEL PERU SA	ENTREGA DE COMPROBANTE DE PAGO/TRATO DIFERENCIADO/IDONEIDAD DEL SERVICIO. OTROS	000270-2014	REVOCA
57	002126-2013/SPC	000015-2013/CPC-INDECOPI-LAM	CONGREGACIÓN DE LA MISIÓN DE PADRES LAZARISTAS O PAULES O VICENTINOS EN EL PERÚ	DISCRIMINACIÓN	000380-2014	CONFIRMA
58	001460-2013/SPC	000062-2012/CPC-INDECOPI-LOR	INVERSIONES RIO AMAZONAS S.A.C.	TRATO DIFERENCIADO	000375-2014	CONFIRMA
59	002331-2013/SPC	000356-2012/CPC-INDECOPI-PIU	GRUPO L' ANCOR A E.I.R.L.	DISCRIMINACION/SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE	000552-2014	CONFIRMA
60	001210-2013/SPC	001911-2012/CPC	THUNDERBIRD FIESTA CASINO - BENAVIDES SA	TRATO DIFERENCIADO	000634-2014	CONFIRMA
61	002920-2013/SPC	000011-2013/CPC-INDECOPI-CUS	PINTO VELASCO, EDGAR	TRATO DIFERENCIADO/SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE	000642-2014	CONFIRMA
62	001021-2013/SPC	000221-2012/CPC-INDECOPI-CUS	ALARCÓN YEPEZ, MAGALI ELENA	DISCRIMINACIÓN	000688-2014	REVOCA
63	001747-2013/SPC	002909-2012/CPC	TIENDAS POR DEPARTAMENTO RIPLEY S.A.	DISCRIMINACIÓN	000751-2014	CONFIRMA
64	001845-2013/SPC	000210-2012/CPC-INDECOPI-AQP	EMP. DE TRANS. FLORES HNOS. SRL.	TRATO DIFERENCIADO	000815-2014	REVOCA
65	000669-2013/SPC	000524-2012/ILN-CPC	PERUVIAN AIR LINE SOCIEDAD ANONIMA - PERUVIAN AIR LINE S.A.	DISCRIMINACIÓN	000854-2014	CONFIRMA
66	002876-2013/SPC	000061-2013/CPC-INDECOPI-AQP	INSTITUTO DE LAS FRANCISCANAS MISIONERAS DE MARÍA / COLEGIO SANTA ROSA DE VITERBO	DISCRIMINACIÓN	001046-2014	REVOCA
67	002928-2013/SPC	000072-2013/CPC-INDECOPI-AQP	CEP NUESTRA SENORA DEL ROSARIO	DISCRIMINACION/SERVICIOS EDUCATIVOS. OTROS	001047-2014	REVOCA
68	003037-2013/SPC	000080-2013/CPC-INDECOPI-AQP	CONGREGACION DE RELIGIOSAS MERCEDARIAS MISIONERAS	DISCRIMINACIÓN	001048-2014	REVOCA
69	002851-2013/SPC	000078-2013/ILN-CPC	IGLESIA ALIANZA CRISTIANA Y MISIONERA DEL PERU - IACYM PERU	TRATO DIFERENCIADO	001072-2014	CONFIRMA
70	002283-2013/SPC	000847-2012/CPC -- 001073-2012/CPC (ACUMULADOS)	GOTHIC ENTERTAINMENT SA.	DISCRIMINACIÓN	001197-2014	CONFIRMA
71	001620-2013/SPC	000151-2012/STA-CPC-INDECOPI-JUN	VILCANAUPA TORALVA SULMA ROXANA / VILCAÑAUPA TORALVA, GEOVANA MIRIAM	TRATO DIFERENCIADO	001332-2014	CONFIRMA
72	000080-2014/SPC	000133-2013/CPC-INDECOPI-CAJ	MICABA E.I.R.L.	TRATO DIFERENCIADO	001387-2014	CONFIRMA



Nº	INGRESO EN SALA	NRO_EXPEDIENTE_ORIGEN	DENUNCIADOS	MATERIAS	NRO RESOLUCION	CONCLUSION
73	001424-2013/SPC	000462-2012/ILN-CPC	ALICIA NATALIA SHIKINA HIGA	DISCRIMINACIÓN	001468-2014	REVOCA
74	002582-2013/SPC	000210-2012/CPC-INDECOPI-ICA	CONGREGACION DE LAS CANONESAS DE LA CRUZ	DISCRIMINACIÓN	001446-2014	REVOCA
75	001834-2013/SPC	000330-2010/CPC	PACIFICO S.A. ENT. PRESTADORA DE SALUD / EL PACIFICO PERUANO-SUIZA CIA SEG Y REA	DISCRIMINACIÓN	001539-2014	CONFIRMA
76	000763-2013/SPC	001426-2012/CPC	BANCO INTERNACIONAL DEL PERU-INTERBANK	TRATO DIFERENCIADO/SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE	001543-2014	CONFIRMA
77	002491-2013/SPC	000015-2013/CPC-INDECOPI-CUS	INVERSIONES EL VALLE EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA - INVERSIONES EL VALLE E.I.R.L.	DISCRIMINACIÓN	001571-2014	CONFIRMA
78	003216-2012/SC2	000104-2012/ILN-CPC	HIPERMERCADOS METRO S A	TRATO DIFERENCIADO	001605-2014	CONFIRMA
79	003144-2013/SPC	000057-2013/CPC-INDECOPI-PIU	HIPERMERCADOS METRO S A	DISCRIMINACIÓN	001666-2014	CONFIRMA
80	001341-2013/SPC	001410-2012/CPC	OKANE SAC	DISCRIMINACIÓN	001708-2014	CONFIRMA
81	000133-2014/SPC	000148-2013/CPC-INDECOPI-LOR	UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS S.A. / UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS S.A.	DISCRIMINACIÓN	001750-2014	CONFIRMA
82	000352-2014/SPC	000373-2013/CC1	BANCO DE LA NACION	DISCRIMINACION/IDONEIDAD DEL SERVICIO. OTROS	001824-2014	CONFIRMA
83	003257-2013/SPC	000086-2012/CPC	ASIA ROK S.A.C. / ASIA ROK S.A.C.	DISCRIMINACIÓN	001879-2014	CONFIRMA
84	001344-2014/SPC	001443-2013/CC2	MUÑOZ LLANOS WILBERT GUINO	TRATO DIFERENCIADO	003126-2014	CONFIRMA
85	001207-2014/SPC	001421-2013/CC2	UNIVERSIDAD DE INGENIERIA Y TECNOLOGIA	DISCRIMINACIÓN	003169-2014	CONFIRMA
86	003264-2013/SPC	002643-2012/CPC - 003025-2012/CPC (ACUMULADOS)	BANCO FALABELLA PERU S.A	DISCRIMINACIÓN	003239-2014	REVOCA
87	001458-2014/SPC	000193-2013/CPC-INDECOPI-AQP	CONG.HIJAS DE NSTRA.SRA.DEL DIVINO AMOR	DISCRIMINACIÓN	003570-2014	CONFIRMA
88	001462-2014/SPC	000194-2013/CPC-INDECOPI-AQP	ARZOBISPADO DE AREQUIPA	DISCRIMINACIÓN	003571-2014	CONFIRMA
89	001555-2014/SPC	000120-2013/CPC-INDECOPI-SAM	SUPERMERCADOS LA INMACULADA S.A.C	DISCRIMINACIÓN	003729-2014	CONFIRMA
90	000495-2014/SPC	000056-2013/CPC-INDECOPI-SAM	PNETARAMA INVESTMENT SA	DISCRIMINACIÓN	003727-2014	CONFIRMA
91	001768-2014/SPC	000195-2013/CPC-INDECOPI-AQP	ARZOBISPADO DE AREQUIPA	DISCRIMINACION/SERVICIOS EDUCATIVOS. OTROS	003952-2014	REVOCA
92	001935-2014/SPC	000538-2013/CPC-INDECOPI-LAL	TORRES BENITES CLAUDIA ATENAS	DISCRIMINACIÓN	004180-2014	CONFIRMA
93	001720-2014/SPC	000231-2012/CPC-INDECOPI-LAM	CONSORCIO HOTELERO DEL NORTE S.A. / FANTASY CLUB DEL PERU S.A.	TRATO DIFERENCIADO	004183-2014	CONFIRMA
94	002007-2014/SPC	000257-2013/CPC-INDECOPI-LOR - 000261-2013/CPC-INDECOPI-LOR (ACUMULADOS)	JOYCE MARIA LUZ REYNA OBREGON / REYNA OBREGON, LOYCE MARIA LUZ	TRATO DIFERENCIADO	004260-2014	CONFIRMA
95	001991-2014/SPC	000225-2013/CPC-INDECOPI-AQP	NIEDERMANN -, ERWIN / PONCE HUERTAS, MARÍA TERESA / KOTHE DE BUSTAMANTE, CATERINA / ROBERTS DE CHICHIZOLA, KATHERINE / PATRONATO ESC. PERUANO ALEMAN MAX UHLE	DISCRIMINACIÓN	004430-2014	NULIDAD



N°	INGRESO EN SALA	NRO_EXPEDIENTE_ORIGEN	DENUNCIADOS	MATERIAS	NRO RESOLUCION	CONCLUSION
96	001257-2014/SPC	000249-2013/CPC-INDECOPI-LOR	COLEGIO PARTICULAR SAN AGUSTIN	DISCRIMINACIÓN/TRATO DIFERENCIADO	000106-2015	NULIDAD
97	002539-2014/SPC	000164-2013/CPC-INDECOPI-ANC	CARRION ARIAS, VILMA ANTONIA	DISCRIMINACIÓN	000116-2015	CONFIRMA
98	001257-2014/SPC	000249-2013/CPC-INDECOPI-LOR	COLEGIO PARTICULAR SAN AGUSTIN	DISCRIMINACIÓN/TRATO DIFERENCIADO	000106-2015	NULIDAD
99	002548-2014/SPC	001716-2013/CC2	CORPORACION TURISTICA PERUANA S.A.C	TRATO DIFERENCIADO	000404-2015	CONFIRMA
100	002697-2014/SPC	000014-2014/CPC-INDECOPI-LAM	CONGREGACION HERMANAS MISIONERAS DOMINICAS DEL ROSARIO, PROVINCIA DE SANTA ROSA DE LIMA	DISCRIMINACIÓN	000543-2015	REVOCA
101	001028-2014/SPC	000059-2013/CPC-INDECOPI-CHT	UNIVERSIDAD SAN PEDRO	TRATO DIFERENCIADO	001053-2015	REVOCA
102	000198-2015/SPC	000234-2014/ILN-CPC	FRANCISCANOS PARA LA COMUNIDAD CHINA DEL PERU	TRATO DIFERENCIADO	001692-2015	CONFIRMA
103	003912-2014/SPC	000404-2014/CC2	LASINO S.A.	DISCRIMINACIÓN	001797-2015	CONFIRMA
104	003759-2014/SPC	000062-2014/CPC-INDECOPI-PIU	COLAN REVOLLEDO ELY JUNIOR	TRATO DIFERENCIADO	001795-2015	NULIDAD
105	003076-2014/SPC	000206-2013/CC1	LA ESPERANZA DEL PERU S. A.	DISCRIMINACIÓN	001982-2015	CONFIRMA
106	000446-2015/SPC	000069-2014/CPC-INDECOPI-CUS	INVERSIONES EL VALLE E.I.R.L.	DISCRIMINACIÓN	002028-2015	CONFIRMA
107	000521-2015/SPC	000146-2014/CC2	ACADEMIA DE NATACION ANGEL ROMERO S.R.L.	DISCRIMINACIÓN	002329-2015	REVOCA
108	002164-2014/SPC	000038-2013/CPC-INDECOPI-TAC	EMPRESA MUNICIPAL DE FESTEJOS DEL CUSCO SOCIEDAD ANONIMA	DISCRIMINACIÓN	002535-2015	CONFIRMA
109	000428-2015/SPC	000427-2014/CC2	TRANSPORTES CRUZ DEL SUR S.A.C.	DISCRIMINACIÓN/TRANSPORTE TERRESTRE-OTROS	003190-2015	CONFIRMA
110	001406-2015/SPC	000513-2014/CC2	SUPERMERCADOS PERUANOS SOCIEDAD ANONIMA 'O' S.P.S.A.	TRATO DIFERENCIADO	003187-2015	CONFIRMA
111	001197-2015/SPC	000325-2014/ILN-CPC	MALL SERVICE S.A.C.	DISCRIMINACIÓN	003255-2015	CONFIRMA
112	001599-2015/SPC	000156-2014/CPC-INDECOPI-PIU	PERUVIAN AIR LINE SOCIEDAD ANONIMA - PERUVIAN AIR LINE S.A.	DISCRIMINACIÓN	003474-2015	REVOCA
113	001613-2015/SPC	000660-2014/CC2	MAX ENTERTAINMENT GROUP S.A.C	LIBRO DE RECLAMACIONES/DISCRIMINACIÓN	003486-2015	REVOCA
114	001732-2015/SPC	000936-2014/CC2	SIGDELO S.A.	DISCRIMINACIÓN	003507-2015	CONFIRMA
115	001797-2015/SPC	000042-2014/CPC-INDECOPI-ICA	EMPRESA DE TRANSPORTES FLORES HNOS. S.R.L.	DISCRIMINACIÓN	003659-2015	REVOCA
116	001914-2015/SPC	000683-2014/CC2	CRYSTAL PALACE S.A.C.	DISCRIMINACIÓN	003792-2015	CONFIRMA
117	001927-2015/SPC	000256-2014/CPC-INDECOPI-AQP	CORNEJO SALAS, OSCAR HUGO	TRATO DIFERENCIADO	003820-2015	CONFIRMA
118	002045-2015/SPC	000037-2014/CPC-INDECOPI-CAJ	EL ANTIQUA S.A.C.	TRATO DIFERENCIADO	003966-2015	CONFIRMA
119	000054-2015/SPC	000047-2014/CPC-INDECOPI-LAL	GUERRA SALAS, GUILLERMO LUDWIG FEDERICO	TRATO DIFERENCIADO	000058-2016	REVOCA
120	002553-2015/SPC	000977-2014/CC2	E WONG S.A.	TRATO DIFERENCIADO	000424-2016	CONFIRMA
121	002557-2015/SPC	000019-2015/CPC-INDECOPI-AQP	TRES PALMERAS S.A.	TRATO DIFERENCIADO	000450-2016	CONFIRMA



Nº	INGRESO EN SALA	NRO_EXPEDIENTE_ORIGEN	DENUNCIADOS	MATERIAS	NRO RESOLUCION	CONCLUSION
122	002653-2015/SPC	000004-2015/CC2	TELEFONICA DEL PERU S.A.A.	IDONEIDAD DEL PRODUCTO, OTROS/DISCRIMINACIÓN	000578-2016	CONFIRMA
123	002935-2015/SPC	000023-2015/CPC-INDECOPI-PIU	MIRIAM CORNEJO ALCARAZ	DISCRIMINACIÓN	000817-2016	REVOCA
124	003173-2015/SPC	000006-2015/CPC-INDECOPI-LOR	GASTRONOMIA PUCALLPA S.A.C.	TRATO DIFERENCIADO	001052-2016	REVOCA
125	003266-2015/SPC	000181-2014/CPC-INDECOPI-PIU	GRUPO ENTRETENEDORES S.A.C	TRATO DIFERENCIADO	001227-2016	CONFIRMA
126	003268-2015/SPC	000223-2014/CPC-INDECOPI-PIU	NUÑEZ RICALDE CAROLINA MERCEDES	TRATO DIFERENCIADO	001232-2016	NULIDAD
127	003979-2015/SPC	000107-2015/CPC-INDECOPI-LAL	TIENDAS POR DEPARTAMENTO RIPLEY S.A.	TRATO DIFERENCIADO	002073-2016	NULIDAD
128	003983-2015/SPC	000001-2015/CPC-INDECOPI-LAL	DISCORP PERU S.A.C.	DISCRIMINACIÓN	002116-2016	REVOCA
129	000122-2016/SPC	000123-2015/ILN-CPC	TECNICAS AMERICANAS DE ESTUDIO PARA PERU S.A.	DISCRIMINACIÓN/SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE/SERVICIOS EDUCATIVOS, OTROS	002149-2016	CONFIRMA
130	000027-2016/SPC	000581-2015/CC2	HORNA RAMIREZ KARINA LOURDES	DISCRIMINACIÓN	002239-2016	CONFIRMA
131	000088-2016/SPC	001239-2014/CC2	GYM MEGA FORCE E.I.R.L.	TRATO DIFERENCIADO	002436-2016	CONFIRMA
132	000153-2016/SPC	000076-2015/STA-CPC-INDECOPI-JUN	ASOCIACION EDUCATIVA NUEVA ESPERANZA	SERVICIOS EDUCATIVOS, OTROS/IDONEIDAD DEL SERVICIO, OTROS/SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE/TRATO DIFERENCIADO	002443-2016	CONFIRMA
133	001124-2016/SPC	000026-2015/CPC-INDECOPI-CHT	EL PACIFICO VIDA COMPAÑIA DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.	SEGURO DE VIDA/TRATO DIFERENCIADO	003504-2016	REVOCA
134	001160-2016/SPC	000150-2015/CPC-INDECOPI-PIU	WORLD PRODUCTS TRADING S.A.C.	DISCRIMINACIÓN	003542-2016	CONFIRMA
135	001723-2016/SPC	000163-2015/STA-CPC-INDECOPI-JUN -- 000169-2015/STA-CPC-INDECOPI-JUN (ACUMULADOS)	GRUPO INVERSIONES LOS ALAMOS DE PILCOMAYO S.A.C	TRATO DIFERENCIADO	004094-2016	CONFIRMA
136	002045-2016/SPC	000179-2015/STA-CPC-INDECOPI-JUN	GRUPO INVERSIONES LOS ALAMOS DE PILCOMAYO S.A.C.	TRATO DIFERENCIADO	004289-2016	CONFIRMA
137	001980-2016/SPC	000099-2015/CPC-INDECOPI-ICA	BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ S.A.	TRATO DIFERENCIADO	004329-2016	FUNDADA
138	001995-2016/SPC	000095-2014/CPC-INDECOPI-PIU	CINEPLEX S.A	TRATO DIFERENCIADO	004357-2016	CONFIRMA
139	002030-2016/SPC	000201-2015/ILN-CPC	ELEKTRA DEL PERÚ S.A.	TRATO DIFERENCIADO	004330-2016	CONFIRMA
140	002059-2016/SPC	000110-2015/CPC-INDECOPI-CUS	PFURO E.I.R.L. / RIMAC SEGUROS Y REASEGUROS S.A.	TRATO DIFERENCIADO	004399-2016	CONFIRMA
141	000768-2016/SPC	000170-2015/CPC-INDECOPI-AQP	SALON DE JUEGOS PORTAL S.A.	TRATO DIFERENCIADO/IDONEIDAD DEL SERVICIO, OTROS	004447-2016	CONFIRMA
142	002404-2016/SPC	001152-2014/CC2	FLAMINGO GAMES S.A.C.	DISCRIMINACIÓN	004608-2016	CONFIRMA
143	002194-2016/SPC	001494-2015/CC2	ADIDAS PERÚ S.A.C.	TRATO DIFERENCIADO	004634-2016	CONFIRMA
144	002532-2016/SPC	000128-2015/CPC-INDECOPI-LAL	SUPERMERCADOS PERUANOS S.A.	TRATO DIFERENCIADO	004844-2016	INFUNDADA
145	001938-2016/SPC	001204-2015/CC2	GOTHIC ENTERTAINMENT S.A.	TRATO DIFERENCIADO	005038-2016	CONFIRMA
146	002838-2016/SPC	000756-2014/CC1	BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ S.A.	DISCRIMINACIÓN	000239-2017	CONFIRMA



Nº	INGRESO EN SALA	NRO_EXPEDIENTE_ORIGEN	DENUNCIADOS	MATERIAS	NRO RESOLUCION	CONCLUSION
147	002848-2016/SPC	000060-2015/CPC-INDECOPI-LOR	BUSINESS AND FITNESS S.R.L	DISCRIMINACIÓN	000321-2017	CONFIRMA
148	003083-2016/SPC	000011-2016/CPC-INDECOPI-AQP	FÁBRICA DE EMBUTIDOS LA ALEMANA S.A.C.	TRATO DIFERENCIADO	000495-2017	CONFIRMA
149	003480-2016/SPC	000124-2016/CC2	TURISMO CIVA S.A.C.	DISCRIMINACIÓN	000665-2017	CONFIRMA
150	002060-2016/SPC	000113-2015/CPC-INDECOPI-CUS	LAN PERU S.A.	TRATO DIFERENCIADO	000707-2017	DESISTIMIENTO
151	003397-2016/SPC	000003-2016/STA-CPC-INDECOPI-JUN	L.C. BUSRE S.A.C.	TRATO DIFERENCIADO	000914-2017	CONFIRMA
152	003544-2016/SPC	000063-2016/CPC-INDECOPI-LAM	ZACA & ASOCIADOS S.A.C.	TRATO DIFERENCIADO	000912-2017	CONFIRMA
153	003478-2016/SPC	000008-2016/CPC-INDECOPI-CHT	BBVA BANCO CONTINENTAL S.A.	TRATO DIFERENCIADO	001001-2017	FUNDADA
154	003839-2016/SPC	000011-2016/CPC-INDECOPI-SAM	ALTA MEGA E.I.R.L.	TRATO DIFERENCIADO	001011-2017	CONFIRMA
155	003976-2016/SPC	000006-2016/CPC-INDECOPI-CHT	SIMON PIORNO, ÁNGEL FRANCISCO	DISCRIMINACIÓN/TRATO DIFERENCIADO	001111-2017	CONFIRMA
156	003976-2016/SPC	000006-2016/CPC-INDECOPI-CHT	SIMON PIORNO, ÁNGEL FRANCISCO	DISCRIMINACIÓN/TRATO DIFERENCIADO	001111-2017	CONFIRMA
157	003629-2016/SPC	000029-2016/CPC-INDECOPI-PIU	LAN PERÚ S.A. / AEROPUERTOS DEL PERÚ S.A.	DISCRIMINACIÓN	001231-2017	REVOCA
158	004048-2016/SPC	000086-2016/CC3	SHENGZHI , SHI	DISCRIMINACIÓN	001433-2017	REVOCA
159	004110-2016/SPC	000089-2016/CC3	I.E. SANTA ROSITA E.I.R.L.	DISCRIMINACIÓN	001574-2017	REVOCA
160	004237-2016/SPC	000032-2016/CPC-INDECOPI-CAJ	INMOBILIARIA Y SERVICIOS MASARIS S.A.C.	DISCRIMINACIÓN	001622-2017	CONFIRMA
161	000117-2017/SPC	000354-2016/CC2	INTERAGENCIAS S.A.C. / AEROVÍAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A. - AVIANCA SUCURSAL DEL PERÚ	DISCRIMINACIÓN	001623-2017	CONFIRMA
162	004222-2016/SPC	000755-2014/CC1	BANCO RIPLEY PERÚ S.A. / TIENDAS POR DEPARTAMENTO RIPLEY S.A.	DISCRIMINACIÓN	001662-2017	REVOCA
163	004610-2016/SPC	000135-2016/CPC-INDECOPI-AQP	AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.	LIBRO DE RECLAMACIONES/TRATO DIFERENCIADO	001661-2017	CONFIRMA
164	000565-2017/SPC	000223-2016/CPC-INDECOPI-LAL	CENCOSUD RETAIL PERU S.A.	IDONEIDAD DEL SERVICIO, OTROS/TRATO DIFERENCIADO	001717-2017	REVOCA
165	000135-2017/SPC	000760-2016/CC2	TRANS AMERICAN AIR LINES S.A.	TRANSPORTE AEREO, OTROS/DISCRIMINACIÓN	001922-2017	CONFIRMA
166	000460-2017/SPC	000131-2016/CPC-INDECOPI-PIU	AUTONORT CAJAMARCA S.A.C.	TRATO DIFERENCIADO	002154-2017	CONFIRMA
167	000435-2017/SPC	000118-2016/STA-CPC-INDECOPI-JUN	HULLCA TORRES, EDGAR	TRATO DIFERENCIADO	002200-2017	CONFIRMA
168	000473-2017/SPC	000112-2016/CPC-INDECOPI-CA -- 000121-2016/CPC-INDECOPI-CA -- 000131-2016/CPC-INDECOPI-CA (ACUMULADOS)	TIENDAS POR DEPARTAMENTO RIPLEY S.A.	TRATO DIFERENCIADO	002436-2017	CONFIRMA
169	000817-2017/SPC	000701-2014/CC1 -- 000473-2015/CC1 (ACUMULADOS)	PACIFICO COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.	SEGUROS EN GENERAL/DISCRIMINACIÓN	002536-2017	CONFIRMA
170	000595-2017/SPC	000804-2016/CC2	CARDENAS CHANCA, OMAR MARCELINO	DISCRIMINACIÓN	002694-2017	CONFIRMA
171	001243-2017/SPC	000064-2016/CPC-INDECOPI-PUN	INSTITUCION EDUCATIVA PRIVADA PRESCOTT E.I.R.L.	TRATO DIFERENCIADO	002945-2017	CONFIRMA

Nº	INGRESO EN SALA	NRO_EXPEDIENTE_ORIGEN	DENUNCIADOS	MATERIAS	NRO RESOLUCION	CONCLUSION
172	001144-2017/SPC	000235-2016/CPC-INDECOPI-PIU	INVERSIONES VACARLI S.A.C.	DISCRIMINACIÓN	003167-2017	CONFIRMA
173	001083-2017/SPC	000365-2016/CPC-INDECOPI-AQP	CENCOSUD RETAIL PERU S.A.	IDONEIDAD DEL SERVICIO, OTROS/TRATO DIFERENCIADO	003207-2017	CONFIRMA
174	001217-2017/SPC	000734-2016/CC2	TIENDAS POR DEPARTAMENTO RIPLEY S.A.	DISCRIMINACIÓN	003269-2017	CONFIRMA
175	001372-2017/SPC	000343-2016/CPC-INDECOPI-LAL	ESTACIÓN DE SERVICIO PACÍFICO S.R.L	TRATO DIFERENCIADO	003271-2017	CONFIRMA

(Indecopi 2018:digital)

### ANEXO N° 03

## **SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION PÚBLICA: INFORME ENTREGADO POR EL MINISTERIO DE CULTURA-ESTADISTICAS DE CASOS REPORTADOS EN FUNCIÓN LUGAR Y MOTIVO (2014-2017)**



PERÚ

Ministerio de Cultura

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"  
"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

Lima, 02 de Marzo del 2018

**MEMORANDO N° 000020-2018/DEDR/DGCI/VMI/MC**

**A :** ROSA MARIA LOO GUEVARA

**De :** REINA DEL VALLE UZCATEGUI OVIOL

**ASUNTO :** ESTADÍSTICA VIRTUAL, DE CASOS REPORTADOS A LA PLATAFORMA ¿ALERTA CONTRA EL RACISMO¿ SEÑALE QUE EL PERSONAL DE SEGURIDAD DE LOS ESTABLECIMIENTOS COMERC, VULNERAN DERECHOS DE IGUALDAD (2014-2017)

**REF. :** PROVEIDO N° 000056-2018/DEDR/DGCI/VMI/MC (27FEB2018)

Tengo el agrado de dirigirme a usted a fin de saludarla y, a la vez, da respuesta a la solicitud de acceso a la información pública formulada ante la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria del Ministerio de Cultura, la misma que es tramitada como Expediente N° 6437-2018 y fue derivada a la Dirección de Diversidad Cultural y Eliminación de la Discriminación Racial (DEDR) para su atención.

En efecto, de acuerdo a lo establecido en la Resolución Ministerial N° 431-2015-MC la Plataforma de Acción contra la Discriminación Étnico y/o Racial "Alerta contra el Racismo" es responsabilidad de la DEDR, unidad orgánica de la Dirección General de Ciudadanía Intercultural, que administra la plataforma.

Alerta contra el Racismo es una plataforma de información e interacción con las y los ciudadanos, a través de la cual se brinda información sobre el fenómeno del racismo y la discriminación étnico-racial.

Entre sus funciones, la plataforma también recibe reportes sobre casos de discriminación étnico-racial, en virtud de los cuales se brinda al/a ciudadano/a información que permite identificar un caso de esta naturaleza y se orienta sobre sobre al marco legal y los mecanismos existentes ante la afectación de sus derechos.

Por otra parte, los casos reportados nos permiten hacer visible la discriminación étnico-racial y dar seguimiento a esta problemática, con la finalidad de incidir en la formulación de acciones y políticas públicas, además de ofrecer el acompañamiento necesario para generar las denuncias en las instancias respectivas en caso de ser requerido.

La plataforma funciona desde el año 2013, pero fue formalizada en el año 2015, habiendo pasado por un proceso de fortalecimiento en el segundo semestre del año 2017, el mismo que viene siendo evaluado para incorporar los cambios y mejoras necesarias para optimizar su funcionamiento.



Entre el 2013 y el 2017 se recibieron 407 reportes por presuntos actos de discriminación étnico-racial, según el siguiente detalle:

Año	Número Reportes
2013	85
2014	76
2015	84
2016	80
2017	82
<b>Total</b>	<b>407</b>

Fuente: Alerta contra el Racismo

#### Información correspondiente a los reportes del año 2017:

De acuerdo a la información extraída de la Plataforma, los espacios con mayor incidencia en hechos de discriminación racial son los espacios públicos, lugares de consumo y centros laborales:

Espacios	Número	%
Centro laboral	15	18%
Medios de comunicación	8	10%
Centros educativos	7	8%
Centros de salud	1	1%
Espacios públicos	23	28%
Lugares de consumo	18	22%
Espacios públicos y lugares de consumo	7	8%
Otros	3	5%
<b>Total</b>	<b>82</b>	<b>100%</b>

Fuente: Alerta contra el Racismo

En relación al tipo de agresión reportada, el 67% de las personas informaron que sufrieron o fueron testigos de agresión verbal; el 29% experimentó trato diferenciado y casi un 2% agresión física. Esta información refleja que las personas son conscientes que un insulto, broma racista o frases ofensivas son expresiones que deben ser reportadas como hechos discriminatorios.

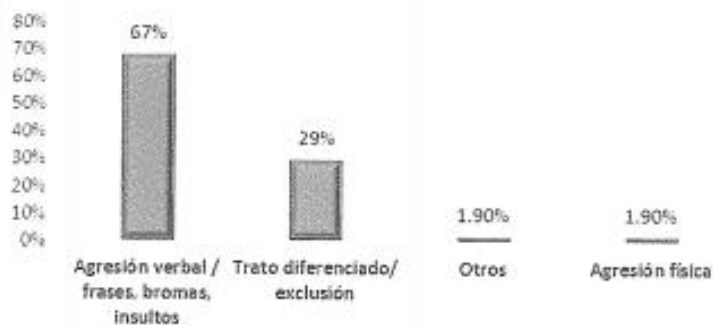




PERÚ

Ministerio de Cultura

### Tipo de agresión reportada



Fuente: Alerta contra el Racismo

En relación a los motivos de discriminación reportados, la mayoría de casos tuvo que ver con el color de la piel 55%, el 36% el origen o procedencia y el 9% la vestimenta o indumentaria.

Factores	
Color de la piel	55.0%
Lugar de origen o procedencia	36.0%
Indumentaria / Vestimenta	9.0%
	100.0%

Fuente: Alerta contra el Racismo

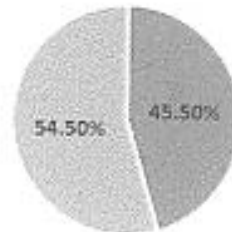
Respecto al agente agresor, es importante tener en cuenta que el literal m) del Artículo 85 de la Ley N° 30057 dispone que todo servidor público que cometa actos de discriminación incurre en falta que, según su gravedad, puede ser sancionada con suspensión temporal o destitución.

Asimismo, el tipo penal del artículo 323° del Código Penal establece como agravante del delito que el acto de discriminación sea cometido por un funcionario público en ejercicio de sus funciones.

En ese sentido, la Plataforma permite tener información sobre la participación de un servidor público en el acto de discriminación reportado. Según la información con que se cuenta en el 45.5% de los reportes se identifica al agresor como un servidor público.



### Discriminación por funcionario público



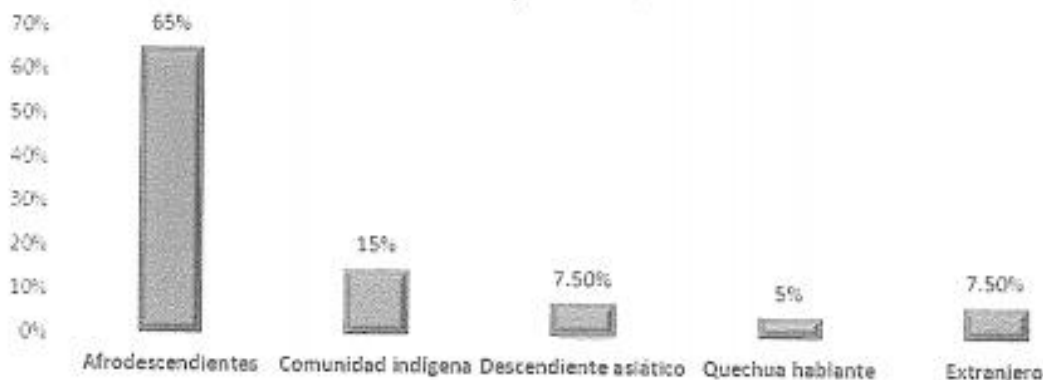
= SI = NO

Fuente: Alerta contra el Racismo

Existen grupos de personas que han sido históricamente discriminados y sobre los cuáles existen medidas de protección específicas en razón de la situación de vulnerabilidad en la que se encuentran con motivo de su origen y pertenencia a un determinado grupo, entre ellos están las personas afrodescendientes, los pueblos indígenas y las personas nativo-amazónicas.

La información de la Plataforma da cuenta de que el grupo mayormente afectado es el de la población afrodescendiente con el 65% de casos, mientras que los pueblos indígenas representan el 15%, las personas con lengua materna quechua el 5%. Es interesante que también se han reportado casos de discriminación contra descendientes asiáticos y la población extranjera con el 7.5% cada uno.

### Grupo afectado



Fuente: Alerta contra el Racismo

Es necesario tener en cuenta que, en nuestro país, existe muy poca cultura de la denuncia ante el racismo y la discriminación, sea porque es un fenómeno normalizado o porque, al constituir una afectación a la dignidad y a la propia identidad de la persona, la denuncia implica la exposición de la víctima, lo que se agrava con la



PERÚ

Ministerio de Cultura

percepción negativa que se tiene de las autoridades y/o la propia hostilidad del sistema.

En atención a ello, desde la DEDR y Alerta contra el Racismo venimos trabajando en diversas acciones orientadas a movilizar a sectores, organizaciones y ciudadanía en general con el objeto de visibilizar el racismo como un problema que afecta a la sociedad en general; brindando herramientas que permitan a la ciudadanía accionar frente a este problema, al mismo tiempo que trabajamos de manera articulada con otras instituciones del Estado para promover servicios públicos libres de racismo y la adecuada atención frente a casos de discriminación étnico-racial.

Finalmente, le informamos que toda la información estadística se basa en aquellos reportes que cuentan con información completa sobre los hechos. Asimismo, que dicha información es de acceso público a través de la plataforma [www.alertacontraelracismo.ope](http://www.alertacontraelracismo.ope).

Atentamente,

**Ministerio de Cultura**  
Dirección de Diversidad Cultural y Eliminación de la  
Discriminación Racial

Reina del Valle Uzcategui Oviol  
Responsable

(RUO/zva)