

PONTIFICIA UNIVERSIDAD  
CATÓLICA DEL PERÚ

FACULTAD DE DERECHO



Resolución N°1197-2014/SPC-INDECOPI

Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el Título de Abogada  
que presenta:

Claudia Alexandra Yanes Jiménez

ASESORA:  
Melisa Guevara Paredes


Lima, 2023

## Informe de Similitud

Yo, Guevara Paredes, Melisa, docente de la Facultad de Derecho de la Pontificia Universidad Católica del Perú, asesor(a) del trabajo académico titulado “**Resolución N°1197-2014/SPC-INDECOPI**”, de la autora YANES JIMENEZ, CLAUDIA ALEXANDRA, dejo constancia de lo siguiente:

- El mencionado documento tiene un índice de puntuación de similitud de 35%. Así lo consigna el reporte de similitud emitido por el software Turnitin el 11/7/2023.
- He revisado con detalle dicho reporte, así como el Trabajo Académico, y no se advierten indicios de plagio.
- Las citas a otros autores y sus respectivas referencias cumplen con las pautas académicas.

Lima, 11 de julio del 2023

Apellidos y nombres del asesor / de la asesora: GUEVARA PAREDES, MELISA	
DNI: 07536364	
ORCID: <a href="https://orcid.org/0000-0002-8871-3413">https://orcid.org/0000-0002-8871-3413</a>	
Firma:	

## **RESUMEN**

*La resolución materia de análisis versa sobre un caso de discriminación por identidad sexual ocurrido en el año 2012 teniendo como partes del caso a Gothic Entertainment S.A. (en adelante Discoteca Gótica) y Godfrey Arbulú Grippa (en adelante Srta. Arbulú). La Sala Especializada en Protección al Consumidor reconoce la ocurrencia de un acto discriminatorio en el consumo realizado por la Discoteca Gótica contra la Srta. Arbulú esto por su condición de persona transexual. La finalidad del trabajo es analizar I) que es la discriminación y su aplicación al caso en concreto, II) el deber de información respecto a la injustificada elevación del precio de la entrada a la Discoteca Gótica*

*Es imperativo mencionar que la Sala Especializada en Protección al Consumidor no pudo realizar un adecuado manejo de los conceptos inmersos en este caso, así como no tampoco logró identificar correctamente la acción discriminatoria para un análisis idóneo. Por lo cual, mediante el uso de doctrina nacional e internacional, tanto jurídica como interdisciplinaria, se demostrará la necesidad de entender lo que identifica al grupo de personas que puede ser víctima de un acto discriminatorio como lo es la comunidad trans.*

*El derecho a la no discriminación es un derecho fundamental vinculado directamente al derecho a la dignidad y reconocido como parte de los derechos humanos; no se busca únicamente evaluar el caso en específico, sino resolver la situación de discriminación a la cual puede ser víctima no solo la Srta. Arbulú, sino cualquier otra persona que forma parte de este grupo humano históricamente vulnerado.*

### **Palabras clave**

*Discriminación – igualdad – identidad sexual – consumidor – relación de consumo.*

## **ABSTRACT**

*The decision under analysis deals with a case of discrimination based on sexual identity that occurred in 2012, with Gothic Entertainment S.A. (hereinafter Discoteca Gótica) and Godfrey Arbulú Grippa (hereinafter Ms. Arbulú) as parties to the case. The Specialised Chamber on Consumer Protection recognises the occurrence of a discriminatory act in the consumption carried out by Gothic Discotheque against Miss Arbulú because of her condition as a transsexual person. The purpose of this paper is to analyse I) what discrimination is and its application to the specific case, II) the duty of information regarding the unjustified increase in the price of admission to the Discoteca Gótica, and III) the duty of information regarding the unjustified increase in the price of admission to the Discoteca Gótica.*

*It is imperative to mention that the Specialised Consumer Protection Court was not able to adequately handle the concepts involved in this case, nor was it able to correctly identify the discriminatory action for a suitable analysis. Therefore, through the use of national and international doctrine, both legal and interdisciplinary, it will demonstrate the need to understand what identifies the group of people who may be victims of a discriminatory act, such as the transgender community.*

*The right to non-discrimination is a fundamental right directly linked to the right to dignity and recognised as part of human rights; the aim is not only to evaluate the specific case, but to resolve the situation of discrimination to which not only Ms. Arbulú, but any other person who is part of this historically vulnerable human group, may be a victim.*

## **Keywords**

*Discrimination – equality – sexual identity – consumer – consumer relationship*

## INDICE

### PRINCIPALES DATOS DEL CASO

I.	
INTRODUCCIÓN.....	6
1.1. Justificación de la elección.....	9
1.2. Presentación del caso.....	11
II. IDENTIFICACIÓN DE LOS HECHOS RELEVANTES.....	12
2.1. Antecedentes.....	12
2.2. Hechos del caso: Resolución N° 1197-2014/SPC-INDECOPI.....	13
III. IDENTIFICACIÓN DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS.....	17
IV. POSICIÓN DE LA CANDIDATA.....	18
ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS.....	20
¿La actitud de los miembros de seguridad de la discoteca Gótica hacía la Srta. Arbulú se configura como un acto de discriminación?.....	20
Problema secundario 1: ¿Se afectó el derecho a la información respecto del precio de las entradas?.....	25
Problema secundario 2: ¿Existe una discriminación en el consumo por una identidad sexual?.....	27
Problema secundario 3:..... ¿De qué forma existe una discriminación en una relación de consumo?.....	30
VI. Conclusiones:.....	36
Bibliografía.....	38

## PRINCIPALES DATOS DEL CASO

<b>N° EXPEDIENTE</b>	Res. N° 1197-2014/SPC-INDECOPI
<b>ÁREA(S) DEL DERECHO SOBRE LAS CUALES VERSA EL CONTENIDO DEL PRESENTE CASO</b>	Derecho al Consumidor; Derecho a la información; Derecho Constitucional; Derecho a la igualdad y no discriminación; discriminación en consumo.
<b>IDENTIFICACIÓN DE LAS RESOLUCIONES Y SENTENCIAS MÁS IMPORTANTES</b>	
<b>DEMANDANTE/DENUNCIANTE</b>	Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor y Godfrey Arbulú Grippa
<b>DEMANDADO/DENUNCIADO</b>	Gothic Entertainment S.A. – Discoteca Gótica
<b>INSTANCIA ADMINISTRATIVA O JURISDICCIONAL</b>	Sala Especializada en Protección al Consumidor
<b>TERCEROS</b>	
<b>OTROS</b>	<i>[En este rubro, el/la estudiante puede tener en consideración cualquier otro dato que considere importante o que le genere duda, a fin de abordarlo con el/la asesor/a.]</i>

## I. INTRODUCCIÓN

Nuestro ordenamiento jurídico establece en la Constitución Política del Perú que toda persona tiene derecho a la igualdad ante la ley. De acuerdo con ello, en el artículo 2.2 de la Carta Magna se señala que ninguna persona debe ser discriminada por motivos tales como de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole.

De esta forma es que en el presente Informe Jurídico se desarrollará, como la constitución señala, la diferencia que existe entre la igualdad y la discriminación, teniendo en cuenta que para que exista igualdad ante todos no debe existir discriminación, somos un país diverso que tiene personas de todas las razas, con costumbres, religiones diferentes y es justamente esta diferencia lo que nos caracteriza como sociedad. De esto justamente considero que debe existir el respeto ante ello, el respeto que debe tener la persona por aquella que piensa o es diferente a ella, no podemos dar lugar a que exista un trato discriminatorio, injustificado hacía una persona solo porque esta tenga una condición diferente a otro, por ejemplo: raza, preferencia política, sexo, edad, religión o como es el caso de ahora, por su identidad sexual.

El presente trabajo busca abordar el tema de la discriminación, discriminación a la que fue expuesta la Señorita Arbulu en una discoteca por el solo hecho de ser una persona transexual, vulnerándose su identidad sexual. De esta manera, hoy en día es muy usual ver en muchos establecimientos la Ordenanza N°2160 la cual establece lo siguiente: **“En este establecimiento, está prohibida toda práctica o acto de discriminación”**, con ello se indica que queda prohibido realizar todo tipo de conductas que atenten contra la persona ya sea por razones de sexo, raza, identidad, o de cualquier otra índole, Además, ¿Por qué existe una negativa de atención al cliente? Acaso por el solo hecho de que una persona tenga una identidad sexual diferente merece este trato discriminatorio. Los

tiempos de ahora han cambiado, quizá años pasados podría hablarse de no respetar ello, pero actualmente la sociedad está tratando de abrirse a este respeto hacía la otra persona y sobre todo la tolerancia que debe demostrar.

Asimismo, es preciso señalar que nuestro país se encuentra adherido a Tratados Internacionales, un ejemplo de ello es la Convención Americana sobre Derechos Humanos en la cual se establecen distintas obligaciones a los Estados Parte, como lo son el respeto y garantía de pleno ejercicio de todos derechos y libertades establecidos en el presente Tratado. En el mismo párrafo, el Tratado establece que dicho respeto y garantía de ejercicio debe ejecutarse sin discriminación alguna por motivos de raza, color, sexo, idioma, religión, opiniones políticas o de cualquier otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición social (O.E.A., 1996).

Además, la Corte Interamericana de Derechos Humanos mediante distintos casos remarcará la obligación de los Estados de no tolerar la discriminación y tiene la obligación de revertir dicha situación. Con ello, lo que se busca es que el Estado pueda proteger a los grupos en este caso vulnerables, aquellos que pretenden ser oídos y respetados.

En ese sentido, siendo la prohibición a la discriminación un derecho reconocido tanto a nivel nacional como internacional, marcando el deber del Estado de identificar, corregir y revertir la situación de discriminación; esta obligación recae consecuentemente en las distintas Autoridades y Órganos Estatales con competencia de cumplir la misma. Se sabe que si una sociedad busca en este caso revertir la situación de discriminación debe contar con el apoyo de todas las autoridades para hacer de esto una causa común.

El presente Informe Jurídico busca realizar un análisis de la Sentencia N° 1197-2014-SPC, la cual versa sobre un caso de discriminación identificada y analizada por INDECOPI, siendo el objetivo del presente trabajo, identificar cómo la



autoridad entiende el derecho a la no discriminación dentro de una relación consumo.

Para cumplir con dicho objetivo, en el análisis del presente trabajo se abordará el tema de la relación de consumo, es decir, precisar cuándo estamos ante el mismo lo que posteriormente dará paso a analizar el acto o situación de discriminación. Asimismo, es importante identificar los criterios de análisis de INDECOPI para la identificación de los actos de discriminación; y de la misma forma analizar los criterios de INDECOPI para establecer la responsabilidad y sanción de los infractores.

Finalmente es preciso mencionar que el presente caso versa, como ya se ha hecho mención, sobre un tipo de discriminación en específico, la cual es por identidad sexual. Si bien es cierto, la identidad sexual no está mencionada de forma explícita en la Constitución, está se encuentra incluida dentro de los casos de “cualquier otra índole” a la cual hace mención el referido artículo 2.2. Por lo que en el desarrollo del Informe se desarrollará el supuesto de discriminación por identidad sexual a la cual se encontró expuesta la Señorita Arbulu como mujer transexual.

## **I.1. Justificación de la elección de la resolución**

La motivación principal de la elección de la resolución es el constante trato discriminatorio que reciben las personas de la comunidad LGBTQ+; en el presente caso, las personas transgénero. Cabe mencionar que, a través de los años, la comunidad ha sido discriminada y vulnerada en su dignidad desde actos que atentan contra su integridad o vida, como también en la patologización de su identidad como enfermedad mental, que no es hasta el 2013 que deja de ser considerada como una patología mental por la Asociación Americana de Psiquiatría (Mas GRAU, 2017).

Además, si bien los hechos del caso datan del año 2012, es preciso preguntarse si la situación ha cambiado en la actualidad desde la perspectiva de la autoridad, por ello, es determinante saber si se tiene una noción clara sobre discriminación, cómo identificarla en los supuestos de identidad sexual y las distintas formas de identidad que pueden tener los consumidores a nivel normativo y jurisprudencial.

Otro tema esencial de este caso es la definición de identidad sexual, que para el momento en el que ocurrieron los hechos, la identidad sexual, no era un tema muy trabajado a nivel nacional; a partir de casos similares a este, se comienza a definir el mismo y relacionarlo con un supuesto que puede devenir en discriminación.

En ese sentido, es importante tomar en cuenta si dicha noción de discriminación es compartida hasta la actualidad o si ha presentado cambios tanto positivos como negativos. En tanto, los actos de discriminación afectan los derechos de identidad, libre desarrollo de la personalidad, salud, igualdad, entre otros; de distintos grupos humanos. De esta forma, se puede evidenciar cómo el Derecho se debe ir adaptando a los cambios o necesidades de la sociedad que van visibilizándose con el paso del tiempo.

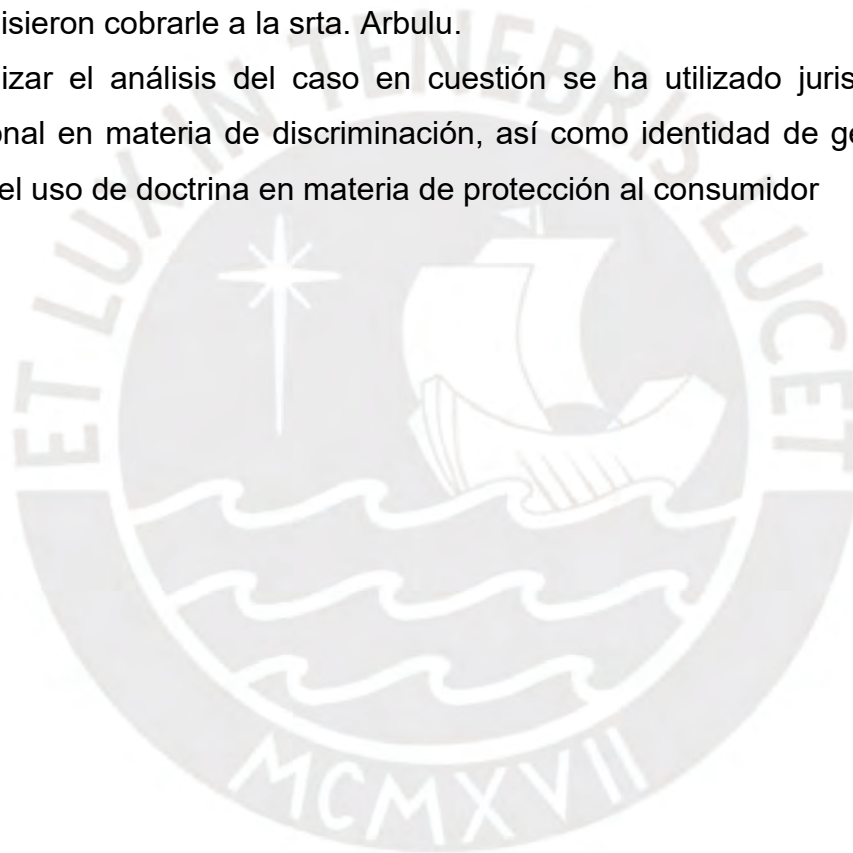
La elección de esta Resolución se sustenta en que, para la correcta sanción de un acto de discriminación, el mismo debe ser correctamente identificado y analizado, establecer si la situación se vio realizada en una acción, o, por otro lado, fue una acción continua, por lo cual, debe ser evaluada en su conjunto, situación contraria a la desarrollada por INDECOPI.



## **I.2. Presentación del caso y análisis**

En el presente caso se buscará analizar el concepto de discriminación desde un punto de vista de protección al consumidor, pues es de verse que el presente caso versa sobre la discriminación que se realizó a una mujer de género transexual. Debe entenderse que esta discriminación se dio en una relación de consumo. Aunado a ello existe una vulneración al deber de información puesto que de lo expuesto en la página web de la discoteca reflejaba un precio diferente al cual quisieron cobrarle a la srta. Arbulu.

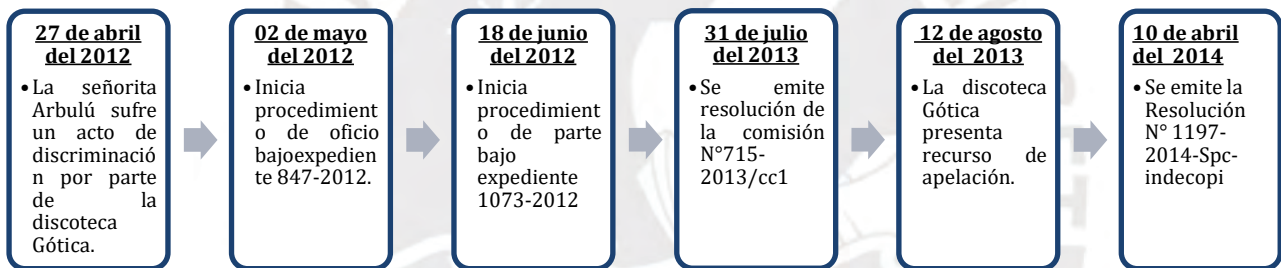
Para realizar el análisis del caso en cuestión se ha utilizado jurisprudencia internacional en materia de discriminación, así como identidad de género, por otro lado el uso de doctrina en materia de protección al consumidor



## II. IDENTIFICACIÓN DE LOS HECHOS RELEVANTES

### II.1. Antecedentes

El contexto en que se desarrollaron los hechos es en el año 2012, cuando Godfrey Arbulú Grippa, mujer transexual, sufrió de trato discriminatorio en la Discoteca Gótica al no permitírsele la entrada por su identidad sexual. Para entender la situación, en la presente línea del tiempo se presentan los hechos del caso, hechos que dieron paso a la materia de este Informe Jurídico. Posteriormente, se expondrán de manera detallada los hechos de la resolución en análisis.



## **II.2. Hechos relevantes del caso**

- El 27 de abril de 2012, la señorita Godfrey Arbulú Grippa (en adelante, la denunciante) acudió a la Discoteca Gótica, la denunciante señala que se encontraba en la lista de invitados de Diego Luna Vílchez. Asimismo, se señala que un miembro de seguridad le impidió la entrada al local donde se increpó al acompañante de la denunciante, el Sr. Luna, el haber traído a un “travesti” al local. Posteriormente, el miembro de seguridad le señala que el monto de entrada asciende a 200 soles por persona y que se dirija a la caja a pagar.
- En la caja se le solicita el pago de 100 soles por persona, a lo cual el denunciante increpa el motivo por el cual los miembros de seguridad le habían exigido un monto distinto. Luego, en la misma caja le reafirmaron que el costo de entrada era de 200 soles por persona, lo cual contradecía el precio de entrada que figuraba en la página web del local.
- El denunciante señala que logró ingresar a la discoteca porque los miembros de seguridad se percataron que estaba grabando lo sucedido; sin embargo, en la caja decidió no pagar la entrada y se retiró del evento.

### **Expediente N° 847-2012/CPC – Procedimiento iniciado de oficio por Secretaría de la Comisión de Protección al Consumidor:**

- El 2 de mayo de 2012, la Secretaría Técnica de la Comisión N° 2 (en adelante, STC), inicio un proceso administrativo sancionador contra Gothic Entertainment S.A. (en adelante, Gótica) por la presunta infracción del art. N° 1.1. literal c y el N°38.3 del código de protección y defensa del consumidor, por haberle realizado actos discriminatorios a una mujer transgénero, Godfrey Arbulú al haberle negado el acceso a la discoteca.

- La STC señalaba que no habría razones objetivas ni razonables que pudieran justificar el actuar del equipo de seguridad del local. En tanto, se le negó el acceso a pesar de estar en la lista de invitados, situación contraria a la de los demás consumidores que se les permitió ingresar sin ningún percance o contratiempo.
- La supuesta infracción del acto discriminatorio fue recopilada del programa de televisión “La Noche es Mía”, el cual fue transmitido por el canal de “Frecuencia Latina”.

### **Denuncia de Godfrey Arbulú bajo Expediente N° 1073-2012/CPC**

- La Secretaría Técnica admite a trámite la denuncia presentada por Godfrey Arbulú contra la Gothic Entertainment S.A., imputando una infracción al literal d) numeral 1.1. del artículo 1° y de los numerales 1 y 3 del artículo 38° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, esto en tanto se habría discriminado a Godfrey Arbulú al no permitirle ingresar a la Discoteca Gótica, luego de mostrar su DNI y pese a encontrarse en la lista de invitados. No obstante, se permitió el ingreso de otros consumidores que se encontraban bajo las mismas circunstancias.
- La denunciante señala que fue dirigida por el personal de seguridad al área de entrada general. Además, en el trayecto entre el equipo de seguridad y el personal de caja le habrían señalado dos precios distintos entre sí; y, distintos al precio de entrada establecido en su página web.

### **Denuncia Medios Probatorios:**

- Para sustentar la denuncia se presentó cuatro (04) medios probatorios, CD, los cuales contenían lo siguiente:
  1. Un CD que contenía la grabación sostenida con los miembros de seguridad.
  2. Un CD que contenía el testimonio de Johana Alejandra Fabián Huertas que se encontraba en el lugar de los hechos
  3. Un CD de una conversación con Fabiola Huerta, la coordinadora de la Discoteca Gótica



4. Un CD que contenía una llamada con la Discoteca Gótica preguntando sobre el costo de entradas.

### **Descargos de la parte denunciada**

- Descargos presentados por Gothic Entertainment S.A., de fecha 7 de mayo de 2012:
  - o El ingreso de consumidores se dividía en
    - a) Socios con una lista de invitados.
    - b) Socios identificados con carné, con 3 invitados como máximo y 8 pagantes a precio preferente.
    - c) Público general, estos últimos se deben acercar a la ventanilla y pagar el valor de S/ 200. 00 (Doscientos y 00/100 Nuevos Soles) por persona.
  - o El denunciante exigió ingresar por el área de socios sin ser socio de la empresa, no contaba con un acompañante que fuera socio; y, no pertenecía a la lista de invitados del Sr. Luna. Para ello la denunciada entregó un CD que contenía la grabación del pasillo que conectaba con el área de caja; y, otro CD con la declaración del Sr. Luna señalando que el denunciante no fue su invitado.
  - o Asimismo, señala que, según video adjuntado, el denunciante en ningún momento fue víctima de actos discriminatorios; por el contrario, tuvo acceso a las instalaciones de forma regular.
  - o Además, señaló que la denunciante ingresó al área de caja para tomarse una foto, sin embargo, no pagó por la entrada y se retiró.

### **Resolución de Primera Instancia de fecha 31 de julio de 2013**

- Se acumuló los expedientes N° 847-2012/CPC y 1073-2012/CPC.
- Se declaró fundada la denuncia presentada contra Gothic Entertainment S.A. por la infracción del literal c) del numeral 1.1. del artículo 1° y los numerales 1 y 3 del artículo 38° del Código, en la medida que se acreditó la práctica discriminatoria al condicionar el ingreso de la parte denunciante a la



discoteca “Gótica” al pago de una suma mayor a la requerida para la generalidad de consumidores, debido a su condición de transgénero.

- Se sancionó a Gothic Entertainment S.A. con una multa ascendiente a cien (100) unidades impositivas tributarias (UIT).

### **Recurso de Apelación**

- Gothic Entertainment S.A. presentó recurso de apelación el 12 de agosto de 2013 señalando principalmente lo siguiente:
  - o La Comisión no tomó en cuenta la declaración por parte del Sr. Luna, en donde menciona que la parte denunciante no se encontraba en su lista de invitados.
  - o No se analizó de forma pertinente el precio de la entrada general.
  - o Que los miembros de seguridad no eran los encargados de dar y/o cobrar el precio de entrada, siendo esto, función exclusiva del área de caja.
  - o Niegan haber elevado arbitrariamente el precio de entrada.

### **Resolución de Segunda Instancia de fecha 10 de abril de 2014**

- Sala Especializada en Protección al Consumidor confirma la resolución de primera instancia en el extremo en el que declaró fundada la denuncia, por infracción al literal d) del numeral 1.1. del artículo 1°; y, los numerales 1 y 3 del artículo 38° del Código, en la medida que quedó acreditado que Gothic Entertainment incurrió en acto de discriminación contra la parte denunciante.
- Se dictaron medidas correctivas, pero, se revocó el extremo respecto de la multa, reformando la multa de 100 UIT a 50 UIT.
- Cabe resaltar el voto singular de la vocal Ana Asunción Ampuero Miranda, la cual señala que, la Sala Especializada no ha desarrollado el hecho discriminatorio, sino, la falta de justificación de la elevación del precio de entrada. Es decir, de los hechos se evidencian actos discriminatorios en el consumo, pero, la Sala Especializada solo desarrolló lo referente al precio de entrada.

### **III. IDENTIFICACIÓN DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS**

#### **III.1. Problema principal**

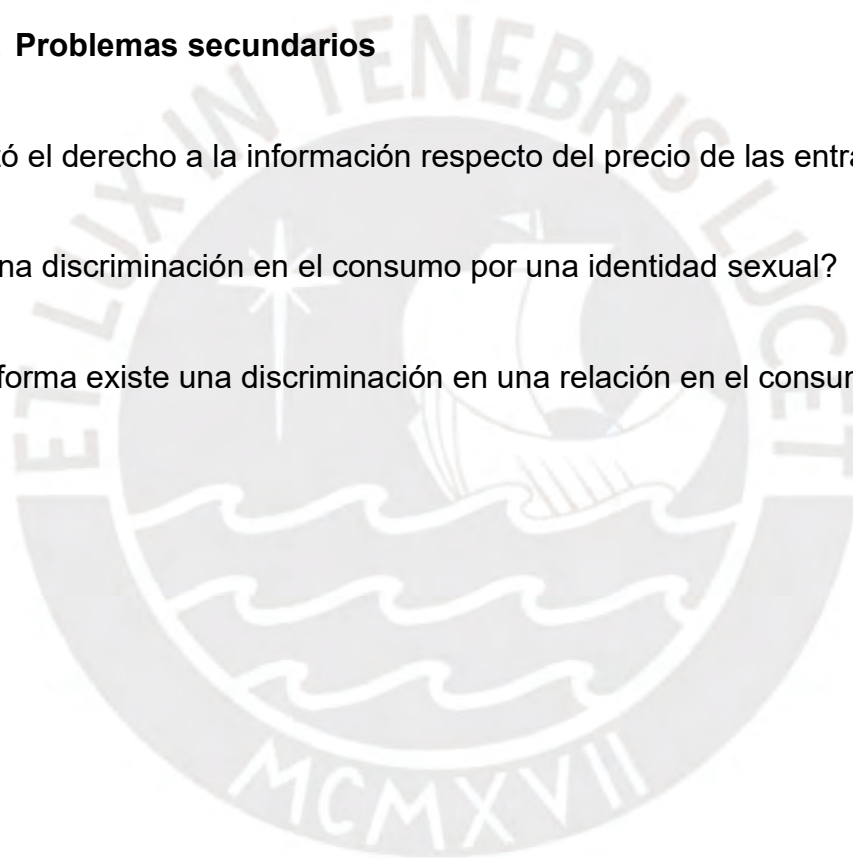
**¿La actitud de los miembros de seguridad de la discoteca Gótica hacia la Srta. Arbulú se configura como un acto de discriminación?**

#### **III.2. Problemas secundarios**

¿Se afectó el derecho a la información respecto del precio de las entradas?

¿Existe una discriminación en el consumo por una identidad sexual?

¿De qué forma existe una discriminación en una relación en el consumo?



## **IV. POSICIÓN DEL CANDIDATO/A**

### **IV.1. Respuestas preliminares a los problemas principal y secundarios**

Sí existió discriminación en el consumo por identidad sexual de parte de los miembros de seguridad de la discoteca Gotica respecto a la señorita Arbulú. En principio, por la denegatoria de entrada a la discoteca luego de su identificación mediante el documento de identidad, continuado de los comentarios vertidos por el personal de seguridad y la exigencia un pago por concepto de entrada por encima del precio oficial, lo cual fue repetido por el personal de atención de caja. Esto último se ve evidenciado en la diferencia de precio entre se encuentra difundido en la página y redes sociales de la Discoteca Gótica y las pruebas presentadas en el caso.

En el caso materia de análisis, se centra en la discriminación en el consumo, en tanto, como se desarrollará a lo largo del informe jurídico, la discriminación es un trato diferenciado injustificado hacia un grupo humano, dicho trato diferenciado o desigual, está sujeto a los motivos prohibidos y al factor histórico (o de tiempo).

Teniendo en cuenta que, bajo mi posición, existe una diferencia entre el trato desigual arbitrario y la discriminación, siendo esta última, un trato desigual injustificado, pero, basado en los “motivos prohibidos”. Que como se desarrollará en el presente informe, INDECOPI en los últimos años cambió su criterio, en el cual, comenzó a entender como uno solo los casos de discriminación y los casos de trato desigual arbitrario.

En el caso específico, las personas transgénero han recibido un tratamiento desigual por la ley, otros miembros de la población, autoridades estatales, entro otros grupos de poder. Dichos actos han devenido en actos que atentan principalmente contra su derecho a la identidad, al libre desarrollo de la personalidad, igualdad e incluso al derecho a la salud y vida.

Por estos motivos, las personas transgénero, son pasibles de actos de discriminación, lo cual se observa en el presente caso, en el trato desigual injustificado por parte del personal de seguridad y de caja de la Discoteca Gótica, quedando evidenciado en la negatoria de ingreso a la discoteca, en las demoras injustificadas para el acceso al área de caja por parte del personal de seguridad y la variación injustificada del precio de entrada, realizada tanto por el personal de seguridad y caja.

#### **IV.2. Posición individual sobre el fallo de la resolución**

Me encuentro a favor del voto singular de la vocal Ana Asunción Ampuero Miranda, en donde, si bien el fallo de la resolución determina la sanción de la Discoteca Gótica por actos de discriminación en el consumo, no me encuentro de acuerdo con los argumentos vertidos para la decisión del fallo. Esto debido a, que la resolución se basó principalmente en condicionar de forma injustificada el ingreso de la denunciante al pago de una entrada a un precio por encima a la requerida sin conectarlo con el concepto de discriminación. Es decir, si bien la Sala Especializada señaló y precisó a qué se refería por discriminación, no desarrolló por qué condicionar de forma injustificada el ingreso al local a un precio por encima al requerido, suponía un acto discriminación en el consumo en el presente caso. Además, la Sala Especializada no toma como punto de partida del acto discriminatorio la negativa de ingreso, sino, se limita al cobro de un precio mayor de la entrada como acto discriminatorio, siendo el acto discriminatorio en el presente caso una serie de acciones continuas que culminan con la salida de la señorita Arbulú del área de caja y todo el establecimiento.

## **V. ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS**

### **¿La actitud de los miembros de seguridad de la discoteca Gótica hacia la Srta. Arbulú se configura como un acto de discriminación?**

En primer lugar, cuando se habla de discriminación el concepto que viene a la cabeza de cualquier persona es un trato desigual hacia otro sea por motivos de raza, religión, política, de sexo, edad, orientación física y de otra índole. Nuestra sociedad es diversa en muchos sentidos, tenemos grupos de la costa, selva, sierra, religión católica, evangélica; pero lo que le cuesta aceptar más a la sociedad hoy en día es el tema de la orientación sexual de una persona.

Para este tipo de temas aún la sociedad peruana es considerada cerrada en mentalidad, con lo cual algunos grupos al verse como minoría y afectados ante ello tratan de defender su derecho de no ser discriminados. Como ha sido el caso de la señorita Arbulú, a quien le quisieron hacer pagar un precio elevado e injustificada en la entrada para la Discoteca Gótica por ser una persona transexual. Mencionamos esto debido a que el precio real que pagaron otros consumidores fue distinto al que pretendían que ella pagara, y esto se vio reflejado en el trato que recibió en el establecimiento.

Es oportuno señalar que Godfrey Arbulú es una persona transexual que se desempeñaba como maquilladora en la fecha que intentó ingresar a la Discoteca Gótica, dicho día se le prohibió ingresar por la zona de socios y siendo llevada al área de entrada general donde el personal de caja pretendió cobrarle cuatro veces más el valor de la entrada general. De las indagaciones que se hicieron posterior al hecho se visualizó en el portal web de la misma Discoteca que la entrada general tenía un valor que ascendía a S/ 50.00.

Frente a lo expuesto, nos preguntamos cuales fueron los motivos por los cuales la Discoteca Gótica pretendió hacer el cobro injustificado de S/ 200.00 para que la Señorita Arbulú pueda ingresar a dicho establecimiento, con lo cual se podría

determinar a simple vista que lo que se cometió en ese momento fue un acto de discriminación.

Pues bien, ¿Qué se entiende por discriminación? Según el Portal Web de la Defensoría del Pueblo, “Discriminación es el trato diferenciado o desigual que – sin justificación – se ejerce sobre una persona o grupo, ocasionando el menoscabo en el ejercicio o goce de sus derechos individuales o colectivos. Dicho trato no justificado se sustenta en motivos prohibidos por el ordenamiento jurídico.” (*Vivir sin discriminación*, n.d.). Entendemos así que esta discriminación es un trato desfavorable que se da hacia una persona, a quien se le vulnera su derecho a la igualdad, pues la discriminación se encuentra ligada a un trato igualitario que debe recibir toda persona, pues de lo contrario existiría como bien se menciona una limitación a este ejercicio de derechos con los cuales cuenta toda persona.

A su vez es preciso señalar que la Defensoría del Pueblo ha indicado que para que se produzca este acto discriminatorio deben configurarse tres elementos:

1. Un trato diferenciado e injustificado.
2. Que el trato diferenciado se base en un motivo prohibido: color de la piel, origen, etnia, sexo, idioma, religión, opinión, filiación política, discapacidad, enfermedad, orientación sexual, identidad de género, condición económica, social o de cualquier otra índole.
3. Finalmente, que se produzca la anulación o menoscabo en el reconocimiento, ejercicio y/o goce de un derecho.

Plasmado al caso se aprecia que en primer lugar, que Godfrey Arbulú sufrió un trato diferenciado al ser llevada a la zona de entradas generales, pese a que se encontraba en la lista de invitados de la zona de socios. En segundo lugar, el trato diferenciado que sufrió se debe a su orientación sexual, pues es una mujer transexual, al ver estos los señores de seguridad constataron que su documento de identidad difería de la persona que tenían en frente, para que finalmente sea llevada al área de caja y le pretendieran hacer pagar la entrada a la discoteca excediendo su valor de precio, es decir, cuatro veces más



Siendo así es importante mencionar que la Comisión Nacional de los Derechos Humanos de México (CNDH MEXICO, 2018) señala que “la discriminación es un fenómeno social que vulnera la dignidad, los derechos humanos y las libertades fundamentales de las personas”. Esto quiere decir, que se entiende como la restricción, distinción, diferencia que se realiza de manera no objetiva, ni proporcional respecto al ejercicio de los derechos de las personas obstaculizando de alguna manera el libre desarrollo de estos.

Por consiguiente, debe tenerse en cuenta que la no discriminación busca proteger a toda persona de no recibir un trato discriminatorio por cualquiera de los motivos expuestos a lo largo del presente análisis. Asimismo, la Comisión Nacional de los Derechos Humanos de México (2018) expresa que “el derecho a la no discriminación es una norma común en los principales tratados de derechos humanos, así como en las constituciones de los Estados.” Dicha referencia pretende hacer entender que este derecho a la no discriminación cumple la función de que toda persona o todo grupo humano pueda ver protegido sus derechos, es decir, puedan gozar debido a igualdad respecto a sus derechos sin que se menoscabe o vulneren los mismos.

Conforme a la OBSERVACIÓN GENERAL COMMENT N°20 La no discriminación y los derechos económicos, sociales, culturales (artículo 2, párrafo 2 del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales) señala:

32. En "cualquier otra condición social", tal y como se recoge en el artículo 2.2 del Pacto, se incluye la orientación sexual. Los Estados parte deben cerciorarse de que las preferencias sexuales de una persona no constituyan un obstáculo para hacer realidad los derechos que reconoce el Pacto, por ejemplo, a los efectos de acceder a la pensión de viudedad. La identidad de género también se reconoce como motivo prohibido de discriminación. Por ejemplo, los transgéneros, los transexuales o los intersexo son víctimas frecuentes de graves violaciones de los derechos humanos (...). (Committee on economic, social and cultural rights, 2009).

La denuncia que se ha interpuesto ha sido por parte de la Srta. Godfrey Arbulú, maquilladora y mujer transgénero quien efectivamente recibió un trato discriminatorio por parte de los miembros de seguridad de la Discoteca Gótica. Los mismos evidenciaron tener una actitud totalmente negativa hacía la Srta. Arbulú. Además de los mismos hechos se expone que el personal de seguridad le increpo en su momento al Señor Luna porque había invitado a la Srta. Arbulú, pues por la “condición” que presentaba no debió invitarla, evidenciando de esta manera un claro acto de discriminación hacía la Srta. Arbulú esto en razón que era una mujer transgénero.

### ***Análisis del acto de discriminación en el caso en concreto***

Como bien se ha podido evidenciar a lo largo del presente trabajo, la Sala Especializada tiene claro los conceptos de discriminación, identidad sexual y cómo estos se relacionan con la relación de consumo, el error yace en no lograr justificar y conectar su análisis de discriminación con el acto de discriminación que identificaron, el cual es, el alza del precio de entrada. Además, se dejaron de lado varios hechos que fueron recopilados en el expediente y no plasmaron en su análisis y conexión con el acto infractor de forma adecuada.

En mi opinión, la Sala Especializada debió identificar correctamente el hecho infractor, el cual a mi criterio estuvo presente forma continua, para sustentar ello, me sustentó en la Resolución administrativa de medida cautelar N° 117-2012-SGFC-GAC/MM del 10 de mayo del 2012, se señala que según el reportaje del programa 24 horas, Godfrey Arbulú fue impedido de ingresar a la discoteca al mostrar su DNI al personal de seguridad mientras los demás invitados se les permitió ingresar sin ningún problema, acto seguido fue retirada del área de ingreso de socios hacia la entrada general, en el cual, según el reportaje se le pretendió cobrar 200 soles por la entrada a la discoteca. Por dicho motivo, la Municipalidad de Miraflores ordenó la clausura temporal del local<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> Resolución Administrativa de Medida Cautelar N° 117-2012-SGFC-GAC/MM en Expediente N° 847-2012 CPC/INDECOPI.



En ese sentido, el hecho de solicitar el DNI de Godfrey Arbulú por parte del personal de seguridad para posteriormente impedir su entrada a la discoteca por la zona de socios mientras los demás invitados se les permitía el ingreso era un acto de discriminación. Específicamente el personal de seguridad por medio del DNI pudo identificar a Godfrey Arbulú como una persona transexual y es en ese momento en el cual, se concreta el acto discriminatorio en la relación de consumo.

En este punto, se logra identificar una discriminación indirecta, en tanto, el personal de seguridad se basa en una acción supuestamente neutra, la cual es, la revisión del nombre de la denunciante en la lista de invitados de los socios.

Sin embargo, el Sr. Luna, socio del establecimiento, estaba presente en el momento de los hechos y es increpado por el personal de seguridad por haber invitado a la Sra. Arbulú, resaltando negativamente su identidad como transexual. Con esta acción se evidencia un acto de discriminación directa efectuada por el personal de seguridad.

Se ha identificado que existía una relación de consumo, en tanto, Godfrey Arbulú tenía un interés legítimo de ingresar al local y consumir el servicio ofrecido por el proveedor.

La negativa de ingreso se debió a motivos prohibidos, que como se ha desarrollado anteriormente:

1. Se tomaron en cuenta las características imprescindibles que posee Godfrey Arbulú, lo cual se pudo entrever mediante su expresión de género en contraste con su DNI
2. Godfrey Arbulú pertenece a la comunidad trans, la cual, es considerada como un grupo históricamente vulnerable
3. La expresión de género de Godfrey Arbulú que denota su identidad sexual es una característica irrelevante para poder impedir el desarrollo de sus derechos o cargas sociales, en este caso, el ingreso a una discoteca.

El acto discriminatorio se vería concretado desde la acción del personal de seguridad de limitar su ingreso, dicha situación de discriminación continuaría con

los comentarios denigrantes respecto de la identidad de la Sra. Arbulú, y, posteriormente con el cobro injustificado de un mayor costo de entrada.

Por lo tanto, esta última acción del cobro de entrada no es donde se concreta el acto discriminatorio, sino forma parte de toda la situación de discriminación experimentada por la Sra. Arbulú. Se debe entender que la infracción al artículo N°38 del código de Protección al Consumidor se da de la acción continua que empezó con la negativa de entrada a la discoteca y culminó con el cobro injustificado de un costo mayor de la entrada que devino a que la Sra. Arbulú se retirara del establecimiento. Sin embargo, esta situación no fue especificada por la Sala Especializada, puesto que para la misma el acto de discriminación fue el cobro de un precio mayor de entrada y no específicamente la acción continua de negativa de ingreso y el cobro de un precio mayor de entrada.

### **1. ¿Se afectó el derecho a la información respecto del precio de las entradas?**

De acuerdo con lo establecido en la Constitución Política del Perú en su artículo 65 se menciona lo siguiente:

Artículo 65. – Protección al consumidor

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.

Del citado artículo se evidencia que la Carta Magna protege al consumidor y garantiza que la información que reciban se encuentra a su alcance, es decir, que sea de acceso fácil en el mercado brindado toda la información necesaria, clara y oportuna para que de esta manera el consumidor pueda tomar una decisión respecto a los bienes y/o servicios que desea contratar.

En concordancia a su vez con el Código de Protección al Consumidor versa sobre el artículo V el principio de transparencia donde se indica: En la actuación en el mercado, los proveedores generan una plena accesibilidad a la información

a los consumidores acerca de los productos o servicios que ofrecen. La información brindada debe ser veraz y apropiada conforme al presente Código. Como bien lo menciona Silvia Muñoz Cortina (2012: pp.6) en su artículo El derecho a la información en la esfera de protección del consumidor donde hace referencia a que “el tema de la información como un eje transversal en la esfera protectora de la relación de consumo (...)” En este caso se protege al consumidor de aquellas situaciones en las cuales pueda verse vulnerado su derecho por una mala información brindada por parte del proveedor y lo coloque en una situación de desigualdad frente a otros consumidores. Debe considerarse a su vez que el consumidor se encuentra en su derecho de requerir toda la información que sea necesaria durante el proceso de elección de algún bien y/o servicio.

Del mismo modo, todo consumidor tiene derecho a poder acceder a una información que cuente con características básicas que le permitan tomar una adecuada decisión, es decir, deben de brindarle una información oportuna, suficiente, veraz y fácilmente accesible lo que como menciona el Código de Protección al consumidor le resultará que pueda tomar una mejor elección de consumo que pueda ajustarse a los intereses que desea.

Por otro lado, cabe resaltar que el artículo 4 del Código de Protección al Consumidor indica lo referente a que la información sobre la integridad del precio donde se hace referencia en primer lugar a la exhibición de precios de los servicios que un proveedor ofrezca, así como que tampoco los consumidores pueden ser obligados al pago de sumas o recargos adicionales.

Pues bien, en el caso en concreto la Srta. Godfrey Arbulú le solicito a un miembro de seguridad de Gótica que le brindará información respecto al precio por ingreso a la Discoteca, a lo que el de seguridad le comento que el precio ascendía a S/ 100.00 (cien soles) siempre y cuando se era invitado de alguno de los socios. Sin embargo, otro personal de seguridad le indico que en realidad el precio de entrada era de S/ 200.00 (doscientos soles) cuando en realidad se verifiko y constato a través de página de la Discoteca Gótica que el costo real era de S/50.00 (cincuenta soles).

De esta manera, debe quedar claro que si existió discriminación hacia la denunciante, pues de lo expuesto en párrafos anteriores se dio un trato diferenciado ello en razón a la orientación sexual de la Srta. Arbulú. A su vez, debe tomarse en cuenta que los miembros de seguridad cometieron nuevamente una pésima conducta al brindarle información falsa a la Srta. Arbulú respecto a los precios de la entrada. Resulta preciso señalar que al solicitarle a los miembros de seguridad el costo de las entradas, estos procedieron a indicarles información falsa contraviniendo de esta forma al deber de información. Además, es de menester mencionar que dentro de lo que se solicita el precio es una característica de información relevante.

Por lo expuesto, se concluiría que si se vio afecto el derecho a la información, pues existió una distorsión de la información, pues al solicitar la información para el costo de la entrada, estos señores lo que le brindaron una información falsa y confusa. Además, de los hechos vistos se desprende que el personal de seguridad de la Discoteca Gótica le solicitó a la Srta. Arbulú que pagase más por una entrada a diferencia de los demás asistentes del establecimiento de diversión.

## **2. ¿Existe una discriminación en el consumo por una identidad sexual?**

Para empezar el desarrollo del problema jurídico en cuestión es preciso hacer un breve análisis sobre identidad de sexual e identificar al consumidor dentro de una relación de consumo teniendo como finalidad plasmar los conceptos al caso en concreto y determinar si existió una discriminación en el consumo.

<https://www.plannedparenthood.org/es/temas-de-salud/para-adolescentes/todo-sobre-sexo-genero-e-identidad-de-genero>. La organización Planned Parenthood señala que la identidad de género es cómo te sientes en tu interior y cómo expresas tu género a través de tu manera de vestir, de comportarte y de tu apariencia personal. De la referida cita se esboza que esta identidad de género se adapta a la forma de ser de una persona, como es que esta se siente. Hoy en día nos encontramos en una sociedad postmoderna donde ver a personas

transgénero no es un “escándalo”, por así decirlo, a diferencia de años anteriores donde la sociedad se escandalizaba y refería frase como “ese hombre vestido de mujer” “mariquita” o “machorra”. Si bien es cierto actualmente continúan estas frases aún de manera baja, la diferencia entre el ayer y hoy es que la tolerancia que esta tratando de entrar en la sociedad y el respeto por la igualdad que estas personas merecen.

Asimismo, la Asociación Americana de Psicología (APA, 2011) señala que la identidad sexual es un concepto que abarca otros, el sexo biológico, la identidad de género, la orientación sexual y la expresión de género. En ese sentido, la identidad sexual hace referencia a la preferencia sexual de un individuo, su forma de sentir y la manera de expresar su género.

Por identidad de género los Principios de Yogyakarta lo definen como, la relación que tiene una persona en relación con el género binario, es decir, si se identifica con el sexo biológico, con uno de los dos géneros o por el contrario no se identifica con ninguno, ambos o mantiene una posición indiferente al mismo.<sup>2</sup>

Pues bien, al respecto de lo ya mencionado, las personas transgénero, según el documento de Orientación Sexual e Identidad de Género en el Derecho Internacional de los Derechos Humanos, son aquellas personas que no se encuentran conformes con el sexo biológico y la identidad de género que la sociedad tradicionalmente le otorga al mismo (NACIONES UNIDAS DERECHOS HUMANOS, 2013). Para ello, una persona transexual desarrolla su identidad de género de forma independiente a los cambios quirúrgicos u hormonales a los que se pueda someter y a su orientación sexual.

En concordancia con lo anterior, para una persona transexual su identidad se va formando a partir de cómo se sienta más cómodo con su el género que elija, es fundamental para su desarrollo como individuo. Si bien ello puede resultar evidente para las personas fuera de la comunidad LGTBQ+, dentro de este grupo de personas no están acostumbradas a que se les distinga o presenten algún

---

<sup>2</sup> Se revisó el siguiente documento [http://yogyakartaprinciples.org/wp-content/uploads/2016/08/principles\\_sp.pdf](http://yogyakartaprinciples.org/wp-content/uploads/2016/08/principles_sp.pdf)



trato discriminatorio respecto a su identidad, situación contraria con los grupos fuera de esta comunidad que buscan el respeto hacía su identidad de género, libertad de mostrarse tal y como son.

La comunidad trans como grupo humano y colectivo ha recibido históricamente un trato desigual, parte de ello se puede identificar en la patologización de la transexualidad como una enfermedad mental. Para ello se han servido de estudios médicos psiquiátricos que han buscado un sustento científico para identificar a la transexualidad como una enfermedad mental, sin poder asumir hasta hoy día que la transexualidad es una identidad de género con la cual una persona se siente cómoda y asume esta identidad para sí.

A nivel internacional, la CIDH, bajo su Opinión Consultiva OC-24/17 del 24 de noviembre de 2017 señala que, *“la identidad de género y sexual se encuentra ligada al concepto de libertad, al derecho a la vida privada y a la posibilidad de todo ser humano de autodeterminarse y escoger libremente las opciones y circunstancias que le dan sentido a su existencia, conforme a sus propias convicciones”*

Por otro lado, a nivel de jurisprudencia nacional, en la Resolución 0077-2022/SPC-INDECOPI, la Sala Especializada señala:

“La identidad de género es la vivencia interna e individual del género tal como cada persona la siente, la cual podría corresponder o no con el sexo asignado al momento del nacimiento, incluyendo la vivencia personal del cuerpo (que podría involucrar –o no– la modificación de la apariencia o la función corporal a través de medios médicos, quirúrgicos o de otra índole, siempre que la misma sea libremente escogida) y otras expresiones de género, incluyendo la vestimenta, el modo de hablar y los modales. La identidad de género es un concepto amplio que crea espacio para la autoidentificación, y que hace referencia a la vivencia que una persona tiene de su propio género. Así, la identidad de género y su expresión también toman muchas formas, algunas personas no se identifican ni como hombres ni como mujeres, o se identifican como ambos.”

Respecto del caso la Sala Especializada entiende por “transgénero” o “transexual” a toda persona que se identifique con un género diferente al impuesto al nacimiento, para ello, se sustentó en lo señalado por la Defensoría del Pueblo de Colombia<sup>3</sup>, en el concepto utilizado por la Real Academia Española y en la jurisprudencia nacional de ese entonces.

Ello es importante en tanto en la actualidad INDECOPI tiene una forma más clara y determinada de identificar a una persona transexual, por lo cual puede analizar de una forma más idónea los casos de discriminación dirigidos hacia este grupo humano. En tanto, no se puede defender los derechos de un grupo humano del que no se tiene claro aquello que lo identifica para el ejercicio de sus derechos.

Al ser la identidad algo intrínseco de cada persona, al verse esta vulneración se da una afectación a su reconocimiento de identidad lo que afecta consecuentemente su dignidad. En ese sentido, la Sala Especializada ha podido llegar a un concepto claro respecto de la identidad sexual, su importancia respecto del derecho de identidad de cada persona y su dignidad.

### **3. ¿De qué forma existe una discriminación en una relación en el consumo?**

La finalidad de la tutela estatal en Protección al Consumidor radica en “defender la capacidad adquisitiva de su población, cautelar su salud y seguridad física frente a la administración de determinados productos y servicios, y garantizar la utilidad capacidad de uso de los bienes que adquiera o de los servicios que contrate para la satisfacción de sus necesidades” (Durand 2010: p. 69)

En ese sentido, el Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, Código de Protección al Consumidor) expresa directamente en su ámbito de aplicación subjetivo quiénes pueden acceder a esta tutela. En ese sentido, en el artículo III inciso 1 señala lo siguiente:

---

<sup>3</sup> DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE COLOMBIA. *Situación de las personas identificadas dentro del colectivo LGBT privadas de la libertad en las cárceles de Colombia*, 2009.

### “Artículo III.- Ámbito de aplicación

1. El presente Código protege al consumidor, se encuentre directa o indirectamente expuesto o comprendido por una relación de consumo o en una etapa preliminar a ésta”.

En ese primer inciso, el código reconoce la protección a dos tipos de consumidores: en primer lugar, al consumidor directo y, en segundo lugar, al consumidor indirecto.

Al respecto, el Código de Protección al Consumidor señala como definición de consumidor lo siguiente:

1. Consumidores o usuarios:
  - 1.1 Las personas naturales o jurídicas que adquieren utilizan o disfrutan como destinatarios finales productos o servicios materiales e inmateriales, en beneficio propio o de su grupo familiar o social, actuando así en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional. No se considera consumidor para efectos de este Código a quien adquiere, utiliza o disfruta de un producto o servicio normalmente destinado para los fines de su actividad como proveedor.
  - 1.2 Los microempresarios que evidencien una situación de asimetría informativa con el proveedor respecto de aquellos productos o servicios que no formen parte del giro propio del negocio.
  - 1.3 En caso de duda sobre el destino final de determinado producto o servicio, se califica como consumidor a quien lo adquiere, usa o disfruta.

Tal como se puede observar, el Código de Protección al Consumidor tiende a definir al consumidor mediante una relación de consumo directa, por la cual el consumidor ha adquirido, usado o disfrutado un producto o servicio ofrecido por el proveedor a cambio de una contraprestación económica. No obstante, como se ha señalado antes, en el ámbito de aplicación también se tiene en cuenta a



aquellas personas que, pese a no tener una relación directa de consumo, se han visto expuestas a ella.

En este último supuesto, Espinoza señala que el consumidor indirecto o equiparado, “no es más que aquel que se encuentra expuesto a una relación de consumo, independientemente que ésta se concrete o no” (2010: p. 164). A manera de ilustración, este sería el caso de una persona que acude a la tienda más próxima a su domicilio con la intención de comprar un chocolate pero que dentro del local no se le permita concretizar la compra por un tema de discriminación racial. En ese sentido, el consumidor se ha encontrado expuesto dentro de una relación de consumo independientemente de que al final no haya concretado la compra.

En la resolución 2430-2018/SPC-INDECOPI, la Sala Especializada de Protección al Consumidor compartió el criterio siguiente criterio señalado por la primera instancia, el cual expresaba lo siguiente:

13. En ese sentido, si bien el artículo IV numeral 5 del Título Preliminar del Código, establece que las relaciones jurídicas comprendidas dentro del ámbito de competencia del Indecopi, son aquellas relaciones de consumo en la cual un consumidor adquiere un producto o contrata un servicio con un proveedor a cambio de una contraprestación económica, lo cierto es que la dinámica del mercado ha generado diversas situaciones en las que, a pesar de que no se evidencia la configuración de la relación de consumo, conforme fue indicada anteriormente, sí existe una situación jurídica en la que un consumidor se ve afectado por el proceder de un proveedor, en el marco de la realización de sus actividades económicas.

14. Es el caso, por ejemplo, de aquellos consumidores que cuestionan la remisión a su domicilio de comunicaciones dirigidas a un tercero con quien no guardan relación alguna. Si bien en estos supuestos no se ha configurado propiamente una relación de consumo existe un interés legítimo del consumidor en relación a los hechos materia de controversia, el mismo que presupone la necesidad de tutela a efectos de verificarse si dicho acto constituyó o no una infracción de parte del proveedor denunciado

Como se podrá evidenciar Indecopi tiene presente que existen situaciones donde el consumidor puede verse afectado en el marco de las acciones de un proveedor, aunque no se haya concretizado la relación de consumo, teniendo como criterio para ello determinar la existencia de un interés legítimo en la situación.

Este punto es relevante debido a que si plasmamos lo referido al caso se tiene que la Srta. Arbulú no llegó a entrar a la discoteca, pues solo se mantuvo en el área de caja al que fue dirigida por el personal de seguridad. Por ende, con esto se podría llegar a asumir que como no ingresó a la discoteca a hacer uso de las instalaciones, no hubo una relación de consumo.

Sin embargo, como se ha ido desarrollando no hubiese sido necesario que la Srta. Arbulú haga uso de los ambientes del local o de sus servicios para ser considerada como consumidora, en tanto existió un legítimo interés en entablar una relación de consumo. Por lo cual, la Srta. Arbulú era una consumidora, entiéndase indirecta, independientemente de que no se hubiera concretado la compra de la entrada.

#### *Discriminación en el Consumo*

Pues bien, en lo que respecta al caso de discriminación en el consumo, el artículo 38° inciso 1 del Código de Protección al Consumidor ha establecido lo siguiente:

“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”. (resaltado propio)

Tal como se ha señalado en los párrafos precedentes, el ámbito de aplicación en los casos de discriminación incluye tanto al consumidor directo y al consumidor indirecto. En ese sentido, se deja expresamente establecido que no

requiere concretarse la relación de consumo, siendo suficiente estar expuestos a dicha relación.

En palabras de Delgado Capcha, “podemos deducir que la discriminación en el consumo es aquella practicada por los proveedores en contra de los consumidores, estén dentro o expuestos a una relación de consumo, o en una etapa preliminar a ésta” (2020, p.12)

Por lo tanto, se debe entender que para que exista un caso de discriminación en el consumo, primero se debe identificar la presencia de un consumidor, el cual puede encontrarse dentro de la relación de consumo o verse expuesto a la misma. Además, no debe ser entendida únicamente como una acción explícita, sino, también se debe contemplar aquellas situaciones aparentemente neutras, un ejemplo de ello puede ser la demora en identificación de una persona para permitirle el ingreso a un establecimiento.

Si bien el artículo del Código de Protección y Defensa del Consumidor respecto a la prohibición de discriminación es claro, a lo largo de los años la jurisprudencia ha adoptado y cambiado diversos criterios.

A partir de la entrada en vigor del Código de Protección al Consumidor en el año 2010, el criterio imperante fue que en el artículo 38° coexistían dos figuras jurídicas como tipo infractor: discriminación y trato diferenciado ilícito. De esta manera, la discriminación implicaría sufrir un trato desigual en base a la pertenencia de un grupo vulnerable.

Por otro lado, la figura jurídica del trato diferenciado ilícito consistía en un trato desigual en base a una arbitrariedad (Delgado, 2020, págs. 27 - 28). Por ejemplo, si el motivo por el cual alguien sufría de un trato desigual en una relación de consumo tenía que ver con su identidad sexual y, por ende, lograba acreditar ese plus probatorio, entonces se habría configurado un caso de discriminación. Mientras tanto, si el trato arbitrario se debía a un tema ajeno a los grupos vulnerables, por ejemplo, llevar una camiseta de un equipo de fútbol; entonces se configuraría el trato diferenciado ilícito.

De esta manera, el concepto de discriminación implicaba tener en cuenta los motivos prohibidos. De acuerdo con el Caso I.V vs Bolivia, sentencia de 30 de noviembre de 2016 la Corte IDH indica que este concepto constaría de tres características que deben tenerse en cuenta:

1. Son características imprescindibles y permanentes que poseen las personas y conforman parte de su identidad.
2. Se debe tener presente que se hace referencia al grupo de personas que han sido consideradas históricamente como vulnerables.
3. Finalmente, estas características son irrelevantes a efectos de participar la una distribución equitativa de bienes, derechos o cargas sociales.

Por ejemplo, si una persona afrodescendiente se le impide el acceso a un restaurante lujoso por su raza, esta característica es inherente a la persona y forma parte de su identidad; la comunidad afrodescendiente ha sido históricamente mermada de su dignidad; y, por último, la raza no es una característica imprescindible para poder determinar si uno puede acceder a un restaurante lujoso. En ese sentido, según este ejemplo, la denegatoria de acceso al restaurante sería un caso de discriminación y no de trato desigual arbitrario.

No obstante, en el año 2019, mediante la Resolución N°2025-2019/SPC-INDECOPI, se implementó un nuevo criterio respecto de los casos de discriminación en el consumo, con esto cualquier afectación arbitraria al derecho a la igualdad sería tomada como un acto de discriminación. Asimismo, la Sala Especializada de Protección al Consumidor resaltó la existencia de actos de discriminación en el consumo más graves que otros, teniendo como referencia a aquellos vinculados con los motivos prohibidos. Por lo cual se evidencia que la Srta. Arbulú si sufrió una discriminación en el consumo, al tener la intención del comprar una entrada por parte de la Discoteca Gótica y que se le haya discriminado solo por su identidad de género resquebraja esta relación de consumo. Toda persona tiene derecho a ser tratada en igualdad de condiciones.

## VI. CONCLUSIONES Y/O RECOMENDACIONES

1. Puede concluirse que la obligación que tiene el proveedor de transmitir la información completa al consumidor debe ser dentro de los estándares que establece la normativa de protección al consumidor: oportuna, veraz, clara. El deber de información acarrea que el consumidor tenga a su alcance, valga la redundancia, la información precisa para tener una mejor opción de elección y decidir si opta o no por el servicio. En el caso, sí existió una vulneración a este deber pues se establece que la lista de precio de los establecimientos debe estar al alcance del consumidor, en este caso si lo estuvo, pero se dio una distorsión de la información al momento de comunicarle esto a la Srta. Arbulú. Esta distorsión se originó en mérito de su identidad de género, por el solo hecho de ser una mujer transgénero se le pretendía cobrar la exorbitante suma de S/ 200.00 por una entrada general la cual tenía un precio real de S/ 50.00.
2. Existe una clara diferencia entre el derecho a la igualdad dentro de su matiz como principio transversal del ordenamiento jurídico y en su matiz como derecho subjetivo. El derecho a la no discriminación es un derecho fundamental reconocido a nivel nacional e internacional; el cual versa sobre el derecho a no recibir un trato desigual arbitrario, pero, basado en “motivos prohibidos” los cuales están ligados a una afectación a la dignidad de un grupo de personas o colectivo de forma histórica.
3. En el caso de la comunidad transexual, se ha podido corroborar que su situación cumple con el factor de motivo prohibido, relacionado a las características impescindibles que posee cierto grupo de personas que por el cual han sido un grupo históricamente excluido y afectado en su dignidad; y, que dichas características no son relevantes para impedir el desarrollo de sus derechos.
4. Se acreditó la relación de consumo entre Godfrey Arbulú y la discoteca Gótica, en tanto, el primero tenía el legítimo interés en hacer uso de las



instalaciones de la Discoteca Gótica. Por lo tanto, INDECOPI es la entidad invocada a identificar el hecho u hechos susceptibles de infracción y evaluar su sanción de acuerdo con sus criterios establecidos para su análisis.

5. Respecto a ello, INDECOPI ha tenido distintos criterios por el cual clasificar a un acto como discriminatorio o como un trato desigual arbitrario. Con la Resolución N° 2025-2019/SPC-INDECOPI, INDECOPI establece que cualquier afectación arbitraria al derecho de igualdad será evaluada como un acto de discriminación.
6. Del análisis esbozado por la Sala Especializada, si bien comparto la decisión de la Sala Especializada, a mi criterio no hubo una correcta identificación del acto de discriminación, siendo en realidad una situación continua que vulneró los derechos de la Sra. Arbulú. Esto último resulta muy importante, en tanto, lo principal del caso no es la mera sanción a Gothic Entertainment, sino los motivos por los cuales se determina la sanción en un caso de discriminación en el consumo.
7. Siendo la no discriminación un derecho fundamental íntimamente vinculado a la dignidad de la persona, se debe exigir un análisis que corresponda con la protección del mencionado derecho, independientemente si el caso se desarrolla en sede administrativa o judicial.
8. Finalmente, la Sala Especializada debió dotar de mayor relevancia a la identificación de una persona como trans como base susceptible de una acción discriminatoria. De esta forma, la Sala Especializada hubiera podido analizar los hechos desde una perspectiva distinta, y de esta forma, poder motivar su resolución de forma más adecuada.

## BIBLIOGRAFÍA

1. American Psychological Association (2011). APA Lesbian, Gay, Bisexual, and Transgender
2. Añón Roig, M. J. (2013). Principio antidiscriminatorio y determinación de la desventaja. ISONOMIA.  
<https://www.isonomia.itam.mx/index.php/revista-cientifica/article/view/109/108>
3. Bregaglio, R. (2015). El principio de no discriminación por motivo de discapacidad. En IDEHPUCP, Nueve conceptos claves para entender la Convención sobre los Derechos de las personas con Discapacidad (págs. 73-98). Lima: PUCP.
4. Capcha, D. (2020). Una mirada global a la discriminación en el consumo - Jurisprudencia del Indecopi. INDECOPI.  
<https://repositorio.indecopi.gob.pe/handle/11724/7918>
5. Comisión Nacional de los Derechos Humanos México [CNDH MEXICO]. (2018). El derecho a la no discriminación.  
<https://www.cndh.org.mx/sites/default/files/documentos/2019-05/21-Discriminacion-DH.pdf>
6. Committee on economic, social and cultural rights. (2009). General comment No. 20: Non-discrimination in economic, social and cultural rights (art. 2, para. 2, of the International Covenant on Economic, Social and Cultural Rights). Right to Education.  
[https://www.right-to-education.org/sites/right-to-education.org/files/resource-attachments/General%20Comment%202009\\_ENG.pdf](https://www.right-to-education.org/sites/right-to-education.org/files/resource-attachments/General%20Comment%202009_ENG.pdf)
7. Convención Americana sobre Derechos Humanos suscrita en la Conferencia Especializada Interamericana sobre Derechos Humanos. (1969). Organización De Los Estados Americanos.  
[https://www.oas.org/dil/esp/1969\\_Convención\\_Americana\\_sobre\\_Derechos\\_Humanos.pdf](https://www.oas.org/dil/esp/1969_Convención_Americana_sobre_Derechos_Humanos.pdf)
8. Constitución Política del Perú de 1993.
9. Vivir sin discriminación. (n.d.). Defensoría Del Pueblo - Perú.  
[https://www.defensoria.gob.pe/areas\\_tematicas/vivir-sin-discriminacion/](https://www.defensoria.gob.pe/areas_tematicas/vivir-sin-discriminacion/)
10. Delgado, R. (2020). Una mirada global a la discriminación en el consumo. Indecopi. Obtenido De

- <https://repositorio.indecopi.gob.pe/bitstream/handle/11724/7918/Libro%20UNA%20MIRADA%20GLOBAL%20A%20LA%20DISCRIMINACION%20EN%20EL%20CONSUMO->
11. Dirección de la Autoridad Nacional de Protección al Consumidor. (2015). Discriminación en el consumo y trato diferenciado ilícito, jurisprudencia Indecopi.  
<https://repositorio.indecopi.gob.pe/handle/11724/4973>
  12. Durand Carrión, J. B. (2010). Determinación del Derecho del Consumidor como Disciplina Jurídica Autónoma. Derecho & Sociedad, (34), 69-81. Recuperado a partir de  
<https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoysociedad/article/view/13329>
  13. Espinoza Espinoza, J. (2010). Primeras reflexiones a propósito del Código de Protección y Defensa del Consumidor. IUS ET VERITAS, 20(41), 164-169. Recuperado a partir de  
<https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/iusetveritas/article/view/12116>
  14. Espinoza, E. (2016). LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES FRENTE A LA RESPONSABILIDAD OBJETIVA DE LOS PROVEEDORES. Justicia Y Derecho.  
<http://www.justiciayderecho.org.pe/revista3/articulos/08%20Los%20derechos%20de%20los%20consumidores%20frente%20a%20la%20responsabilidad%20objetiva%20de%20los%20proveedores%20Juan%20Espinoza.pdf>
  15. Garcés, P., & Portal, D. (2016). La protección de los derechos fundamentales de las mujeres en la jurisprudencia del Tribunal Constitucional: ¿más limitaciones que avances? Pensamiento Constitucional, 107-162. Obtenido de  
<https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/pensamientoconstitucional/article/view/18702/18943>
  16. Huayanay, P. N. Y., & Kelita, R. (2019). La aplicación del concepto de discriminación en el consumo en el Perú : los casos del Indecopi y del Tribunal Constitucional. Pontificia Universidad Católica Del Perú EBooks.  
<https://repositorio.pucp.edu.pe/index/handle/123456789/153356>
  17. Lampert Grassi, M. P. (2017). Evolución del concepto de género: Identidad de género y la orientación sexual. Biblioteca Del Congreso Nacional De Chile.



- <https://www.camara.cl/verDoc.aspx?prmTIPO=DOCUMENTOCOMUNICACIONCUENTA&prmID=56104#:~:text=Según%20la%20Asociación%20Americana%20de,y%20la%20expresión%20de%20género.>
18. Muñoz Cortina, S. H. (2012). El derecho a la información en la esfera de protección del consumidor. Facultad De Derecho Y Ciencias Políticas. <https://www.administracion.usmp.edu.pe/institutoconsumo/wp-content/uploads/2013/08/Derecho-a-la-Informacion-Proteccion-del-consumidor.pdf>
19. Oneto, B. (2010). ¿Responsabilidad subjetiva u objetiva en materia sancionadora? Una propuesta de respuesta a partir del ordenamiento peruano. Ministerio Público Fiscalía De La Nación. [https://www.mpf.n.gob.pe/escuela/contenido/actividades/docs/2271\\_responsabilidad\\_subjetiva\\_u\\_objetiva\\_en\\_materia\\_sancionadora.pdf](https://www.mpf.n.gob.pe/escuela/contenido/actividades/docs/2271_responsabilidad_subjetiva_u_objetiva_en_materia_sancionadora.pdf)
20. Pérez-Enseñat, A., & Moya-Mata, I. (2020). Diversidad en la identidad y expresión de género en Educación Física: Una revisión de la literatura (Diversity in gender identity and expression in Physical Education. A review of the literature). [https://pdfs.semanticscholar.org/c52c/0ef4aabe7daa14303fe5f1aa13ec3c13733e.pdf?\\_gl=1\\*111wf60\\*\\_ga\\*MTczOTg2ODc0My4xNjg4ODI5ODc3\\*\\_ga\\_H7P4ZT52H5\\*MTY4ODgyOTg3Ny4xLjAuMTY4ODgyOTg3OC41OS4wLjA.](https://pdfs.semanticscholar.org/c52c/0ef4aabe7daa14303fe5f1aa13ec3c13733e.pdf?_gl=1*111wf60*_ga*MTczOTg2ODc0My4xNjg4ODI5ODc3*_ga_H7P4ZT52H5*MTY4ODgyOTg3Ny4xLjAuMTY4ODgyOTg3OC41OS4wLjA.)
21. Resolución 2025-2019/SPC-INDECOPI
22. Resolución 2430-2018/SPC-INDECOPI
23. Resolución 0077-2022/SPC-INDECOPI
24. Resolución N° 2025-2019/SPC-INDECOPI
25. Tribunal Constitucional: Exp. N° 00045-2004-AI/TC
26. Tribunal Constitucional 03843-2008-PA/TC
27. Tribunal Constitucional 00048-2004-PI/TC
28. Shelton, D. (2011). Prohibición de Discriminación en el Derecho Internacional de los Derechos Humanos. DOAJ (DOAJ: Directory of Open Access Journals). <https://doi.org/10.5354/adh.v0i4.13488>
29. West, C., & Zimmerman, D. H. (1987). Doing Gender. *Gender & Society*, 1(2), 125–151. <https://doi.org/10.1177/0891243287001002002>



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros



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

RESOLUCIÓN 1197-2014/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 847-2012/CPC  
EXPEDIENTE 1073-2012/CPC  
(Acumulados)

**PROCEDENCIA** : COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR – SEDE LIMA SUR N° 1  
**PROCEDIMIENTO** : DE OFICIO  
DE PARTE  
**DENUNCIANTES** : SECRETARÍA TÉCNICA DE LA COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
GODFREY ARBULÚ GRIPPA  
**DENUNCIADA** : GOTHIC ENTERTAINMENT S.A. – DISCOTECA GÓTICA  
**MATERIA** : DISCRIMINACIÓN EN EL CONSUMO  
**ACTIVIDAD** : RESTAURANTES, BARES Y CANTINAS

**SUMILLA:** *Se confirma la resolución venida en grado que halló responsable a Gothic Entertainment S.A. por infracción de los artículos 1°.1, literal d), 38°.1 y 38°.3 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que condicionó el ingreso de la parte denunciante a la Discoteca Gótica, al pago de una suma mayor a la requerida para la generalidad de los consumidores, debido a su condición de transgénero, incurriendo así en el tipo infractor de discriminación en el consumo.*

**SANCIÓN:** 50 UIT

Lima, 10 de abril de 2014

#### ANTECEDENTES

1. El 2 de mayo de 2012, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur (en adelante, la Secretaría Técnica), inició de oficio un procedimiento contra Gothic Entertainment S.A.<sup>1</sup> – Discoteca Gótica (en adelante, Gótica), por la presunta infracción de los artículos 1°.1, literal c), 38°.1 y 38°.3 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor<sup>2</sup> (en adelante, el Código), toda vez que habría incurrido en prácticas discriminatorias al aplicar una política de selección de clientela en el acceso a la mencionada discoteca, impidiendo el ingreso del señor Godfrey Arbulú Grippa, pese a que se había encontrado en la lista de invitados. Cabe indicar que fueron los hechos difundidos por el programa La Noche es Mía, emitida por Frecuencia Latina, considerados como indicios

<sup>1</sup> RUC 20504423574. Domicilio Fiscal: Avenida San Martín 422, Distrito de Barranco, Provincia y Departamento de Lima.

<sup>2</sup> Publicado el 2 de setiembre de 2010 en el diario oficial *El Peruano*. Entró en vigencia a los 30 días calendario.

M-SPC-13/1B



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros



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

RESOLUCIÓN 1197-2014/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 847-2012/CPC  
EXPEDIENTE 1073-2012/CPC  
(Acumulados)

que sustentaron el inicio del mencionado procedimiento, al cual se le asignó el número de expediente 847-2012/CPC.

2. El 30 de mayo de 2012, el señor Godfrey Arbulú Grippa (en adelante, la parte denunciante) interpuso una denuncia contra Gótica señalando lo siguiente:
- (i) El 27 de abril de 2012, acudió a la Discoteca Gótica pues había sido informado que se desarrollaría el evento denominado "Lima Fashion Week", al cual asistió en calidad de invitado por encontrarse en la lista enviada a la discoteca por el señor Diego Luna Vilches (en adelante, el señor Luna), ocasión en la que se encontraba acompañado de sus dos (2) amigos, el señor Jorge Andrés Tokeshi Kamida (en adelante, el señor Tokeshi) y la señora Carla Daniela Martínez Vargas (en adelante, la señora Martínez);
  - (ii) cuando llegó a la puerta por donde ingresaban los invitados, un miembro de seguridad le solicitó su Documento Nacional de Identidad (en adelante, DNI), mirándolo y diciéndole que no podía ingresar, pues ya habían entrado el máximo de invitados por lista (8 personas), por lo cual la parte denunciante y sus acompañantes no pudieron acceder a la discoteca por esa vía;
  - (iii) tomó conocimiento de que un miembro de seguridad de Gótica le increpó al señor Luna, el hecho de haber incluido a un travesti;
  - (iv) solicitó a otro miembro de seguridad que le informara el costo de ingreso a la discoteca, indicándole este que ascendía a S/. 100,00 cuando era invitado de algún socio;
  - (v) un tercer miembro de seguridad le indicó que el precio de entrada ascendía a S/. 200,00, duplicando sin razón alguna el precio informado inicialmente y pese a que según información contenida en la página web de la Discoteca Gótica el costo habitual ascendía a S/. 50,00;
  - (vi) le indicaron que debía esperar a que culminara el evento que se venía realizando en la discoteca, para determinar si podía pagar la entrada e ingresar; no obstante, al percatarse el personal de seguridad de que se encontraba grabando aquel momento, permitieron su acceso a caja para cancelar el monto de la entrada; y,
  - (vii) solicitó a la señora Martínez que preguntara en caja el precio de entrada a la discoteca, recibiendo como respuesta que el costo era de S/. 200,00, pese a que, en un inicio, le informaron que debía pagar S/. 100,00.
3. A efectos de sustentar su denuncia, durante la tramitación del procedimiento la parte denunciante presentó los siguientes medios probatorios: (i) CD que



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros



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

RESOLUCIÓN 1197-2014/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 847-2012/CPC  
EXPEDIENTE 1073-2012/CPC  
(Acumulados)

contenía el video de fecha 27 de abril de 2012, correspondiente a la conversación sostenida con los miembros de seguridad en la puerta de la Discoteca Gótica; (ii) CD que contenía el video que daba cuenta del testimonio de la señora Johanna Alejandra Fabián Huertas (en adelante, la señora Fabián) grabado para el programa Esta Noche es Mía, a quien la parte denunciante identificó como testigo de las expresiones vertidas por el personal de seguridad; (iii) CD que contenía el audio de la conversación que sostuvo –días posteriores al de ocurrido el hecho denunciado– con la señora Fabiola Huerta (en adelante, la señora Huerta), a quien la parte denunciante identificó como coordinadora de la Discoteca Gótica; y, (iv) CD que contenía el audio de una llamada realizada el 26 de julio de 2012 a la Discoteca Gótica, solicitando información sobre el precio de las entradas.

4. Cabe indicar que a dicha denuncia se le asignó el número de expediente 1073-2012/CPC.
5. Mediante Resolución 1 del 18 de junio de 2012, la Secretaría Técnica admitió a trámite la denuncia de parte interpuesta contra Gótica, imputando como presunta infracción de los artículos 1°.1, literal d), 38°.1 y 38°.3 del Código, el que se habría impedido a la parte denunciante el acceso a la Discoteca Gótica, sin que hayan mediado razones de seguridad o tranquilidad de sus clientes u otras razones objetivas y razonables que justificaran dicho accionar, pese a que la parte denunciante tenía una invitación de parte de uno de los promotores de la referida discoteca.
6. En sus descargos, Gótica indicó lo siguiente:
  - (i) El ingreso de los consumidores a sus instalaciones, se encontraba organizado en tres (3) filas: (a) la primera, por donde ingresaban las personas que se encontraban en listas enviadas a su empresa mediante la red social Facebook o algún otro medio de publicidad autorizado, ingresando dichos invitados, de forma gratuita, hasta una hora determinada; (b) la segunda, por la cual ingresaban los socios que se identificaban con su carné, quienes podían ingresar con un máximo de tres (3) personas invitadas y ocho (8) pagantes a precio preferente; y, (c) la tercera, por donde ingresaba el público en general pagando la suma de S/. 200,00 en caja;
  - (ii) la parte denunciante reclamaba insistentemente ingresar por el acceso de socios, pese a que no era socio, ni tampoco se encontraba acompañado de uno, por lo que el accionar de su personal de seguridad de no permitirle el ingreso por esa vía, fue el correcto y de modo alguno discriminatorio;



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros



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

RESOLUCIÓN 1197-2014/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 847-2012/CPC  
EXPEDIENTE 1073-2012/CPC  
(Acumulados)

- (iii) no era cierto que el señor Luna puso en su lista de invitados a la parte denunciante;
  - (iv) se permitió el acceso de la parte denunciante por la puerta destinada al público general, no obstante, luego de ingresar a sus instalaciones, se ubicó en caja y decidió no pagar su entrada, retirándose sin explicación;
  - y,
  - (v) así, se aprecia que una vez que la parte denunciante decidió pagar su entrada como cualquier consumidor, se le permitió el ingreso de manera inmediata, sin que existiera de por medio una interrupción, lo cual demostraba la inexistencia de una práctica discriminatoria.
7. Conjuntamente con sus descargos, Gótica presentó los siguientes medios probatorios: (i) CD que contenía un video de fecha 27 de abril de 2012 correspondiente al interior de la Discoteca Gótica, específicamente el pasillo que conducía al área de caja; y, (ii) la declaración del señor Luna de que la parte denunciante no figuraba en la lista que envió a la Discoteca Gótica.
8. El 9 de agosto de 2012, la parte denunciante adjuntó como medio probatorio una impresión de la página web oficial de la Discoteca Gótica, donde se apreciaba que el costo de entrada a dicho local ascendía a S/. 50,00.
9. El 20 de setiembre de 2012, la parte denunciante ofreció como medios probatorios, las declaraciones testimoniales de la señora Martínez y del señor Tokeshi. Asimismo, presentó dos declaraciones juradas de los testigos propuestos donde relataban los hechos materia de controversia.
10. Mediante Resolución de Secretaría Técnica 3 del 7 de noviembre de 2012, se requirió a Gótica que cumpla con: (i) informar si en el día en que sucedió el hecho denunciado se llevó a cabo en sus instalaciones el evento "Lima Fashion Week", debiendo precisar si fue organizado por la discoteca o por un tercero; e, (ii) indicar el precio de las entradas a la Discoteca Gótica para el público en general, en la fecha de los hechos investigados, debiendo precisar los mecanismos que empleó para informar sobre ello a los consumidores.
11. El 15 de noviembre de 2012, Gótica atendió el requerimiento de información efectuado mediante Resolución 3, señalando que el evento "Lima Fashion Week" no se había llevado a cabo en su discoteca y que los precios de sus entradas se encontraban de manera visible en la caja donde se adquirían.
12. El 19 de noviembre de 2012, la Secretaría Técnica de la Comisión llevó a cabo una diligencia de declaración testimonial tomada al señor Tokeshi, a la señora Martínez y al señor Luna.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros



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

RESOLUCIÓN 1197-2014/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 847-2012/CPC  
EXPEDIENTE 1073-2012/CPC  
(Acumulados)

13. El 19 de diciembre de 2012 se llevó a cabo una audiencia de informe oral, con la participación de la parte denunciante, su representante y la representante de Gótica.
14. Mediante Resolución 715-2013/CC1 del 31 de julio de 2013, la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 1 (en adelante, la Comisión), emitió el siguiente pronunciamiento:
- (i) Dispuso la acumulación de los expedientes bajo los cuales se tramitaba el procedimiento de oficio y la denuncia interpuesta, por existir conexidad entre ellos (expedientes 847-2012/CPC y 1073-2012/CPC);
  - (ii) declaró fundado los procedimientos de oficio y de parte iniciados contra Gótica, por infracción de los artículos 1°.1, literal d), 38°.1 y 38°.3 del Código, al haberse acreditado que incurrió en una práctica discriminatoria al condicionar el ingreso de la parte denunciante a la Discoteca Gótica, al pago de una suma mayor a la requerida para la generalidad de consumidores, debido a su condición de transgénero;
  - (iii) ordenó como medidas correctivas que Gótica:
    - (a) en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles contado a partir de notificada la resolución, remita una carta a la parte denunciante mediante la cual le ofrezca una disculpa por el trato discriminatorio brindado y que, por un lapso de seis (6) meses, publique un aviso en su página web y coloque un aviso visible para todos los consumidores en la entrada de la Discoteca Gótica con el texto: *“Gothic Entertainment S.A. informa al público en general que en la Discoteca Gótica se encuentran prohibidas todas las prácticas discriminatorias a consumidores por cualquier motivo, incluyendo distinciones injustificadas por origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica, opción sexual o cualquier otro motivo”*;
    - (b) en un plazo máximo de treinta (30) días hábiles contado a partir de notificada la resolución, capacite a todo su personal para que se eviten conductas discriminatorias similares a la verificada en el presente procedimiento, debiendo acreditar dicha capacitación ante la Secretaría Técnica; y,
    - (c) se abstenga de realizar prácticas discriminatorias de cualquier índole que impliquen una vulneración a los derechos de los consumidores;
  - (iv) sancionó a Gótica con una multa de 100 UIT;
  - (v) ordenó a la denunciada que cumpla con el pago de las costas y de los costos del procedimiento; y,
  - (vi) dispuso la inscripción de Gótica en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, una vez que la resolución fuera declarada firme.





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros



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

RESOLUCIÓN 1197-2014/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 847-2012/CPC  
EXPEDIENTE 1073-2012/CPC  
(Acumulados)

15. El 12 de agosto de 2013, Gótica apeló la Resolución 715-2013/CC1, indicando lo siguiente:
- (i) La Comisión tomó por ciertas las declaraciones vertidas por las amistades de la parte denunciante, quienes alegaron que el personal de seguridad de la discoteca increpó al señor Luna sobre la asistencia de este a su establecimiento, no obstante de manera arbitraria desestimó la declaración jurada del señor Luna donde señaló que era falso que la parte denunciante había sido su invitado; en ese sentido, se apreciaba una contradicción en la resolución recurrida;
  - (ii) el precio de entrada a la discoteca no fue materia de análisis profundo durante el procedimiento, por lo que su empresa no tuvo opción de ejercer su defensa sobre el particular;
  - (iii) los miembros de seguridad únicamente cumplían la función de mantener el orden tanto fuera como dentro de las filas de ingreso a la discoteca, siendo la persona que se encontraba ubicada en caja, la encargada de cobrar el precio por entrada a las personas que no eran socias o no se encontraban en la lista de invitados;
  - (iv) la información que fue brindada por los miembros de seguridad a la parte denunciante sobre las sumas que se cobraban para el ingreso a la discoteca, se encontraba acorde con lo expresado en su escrito de descargos;
  - (v) no era cierto que se produjo un alza arbitraria del precio de entrada a la discoteca, pues los precios se encontraban diferenciados de acuerdo al área de sus instalaciones donde se solicitaba ingresar (general o vip);
  - (vi) sin perjuicio de lo anterior, no se encontraba acreditado que a la parte denunciante se le solicitó como entrada un pago mayor al normalmente establecido como ingreso, pues la parte denunciante no se acercó a la caja con la intención de pagar su entrada, sino únicamente para tomarse una foto dentro de sus instalaciones;
  - (vii) no era cierto que no habían justificado la demora en permitirle a la parte denunciante acceder a la caja, pues esta se produjo por una causa atribuible al consumidor, quien no se decidía a pagar el precio de la entrada;
  - (viii) prueba de que no se incurrió en una práctica discriminatoria, era que se brindó el mismo trato a los acompañantes de la parte denunciante, quienes dudaban en pagar el precio de la entrada, al no encontrarse en la lista de invitados;
  - (ix) con relación al daño resultante y naturaleza del perjuicio ocasionado tomados en cuenta para la graduación de la sanción, no se encontraba acreditado que enviaron mensajes insultando a la parte denunciante; y,



- (x) no era cierto que su defensa no había estado guiada por la buena fe procedimental por haber señalado que el costo de la entrada ascendía a S/. 200,00 cuando el costo real era S/. 50,00, toda vez que durante el procedimiento el precio de entrada a la discoteca no fue materia de análisis profundo durante el procedimiento.

16. El 3 de abril de 2014, la parte denunciante solicitó que se le conceda el uso de la palabra.

## ANÁLISIS

### Sobre la solicitud de informe oral

17. El 3 de abril de 2014, la parte denunciante solicitó que la Sala le conceda el uso de la palabra para exponer sus argumentos. Al respecto, el artículo 16° del Decreto Legislativo 1033, Ley de Organización y Funciones del Indecopi, señala que quedará a criterio del órgano resolutivo convocar o denegar la solicitud para la actuación del informe oral.
18. En el presente caso, se ha verificado que en el transcurso del procedimiento, tanto la parte denunciante como Gótica, han tenido oportunidad de exponer por escrito sus argumentos de la manera más amplia posible, así como han podido plantear sus posiciones en la audiencia de informe oral llevada a cabo el 19 de diciembre de 2012.
19. Por tanto, considerando que las partes han podido ejercer plenamente su derecho de defensa y, además, que en su solicitud de informe oral de la parte denunciante ni siquiera ha referido la necesidad de presentar ante la Sala nuevos elementos de juicio relevantes para la resolución del caso, que justificasen la realización de una audiencia, corresponde denegar el uso de la palabra solicitado.

### Nociones preliminares y marco legal nacional y supranacional sobre la discriminación

20. En nuestro ordenamiento jurídico, el derecho a la igualdad y consecuentemente, el principio contrario a la discriminación ha sido reconocido expresamente en el artículo 2° numeral 2 de la Constitución Política del Perú, que establece en forma expresa y clara lo siguiente :
- “Artículo 2°.- Toda persona tiene derecho:*  
(...)  
2. *A la igualdad ante la ley. Nadie debe ser discriminado por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole.*



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros



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

RESOLUCIÓN 1197-2014/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 847-2012/CPC  
EXPEDIENTE 1073-2012/CPC  
(Acumulados)

(...)"

21. Con relación al derecho a la igualdad y a la no discriminación el artículo 1.1 de la Convención Americana sobre Derechos Humanos (en adelante, la Convención)<sup>3</sup>, establece lo siguiente:

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

22. Al respecto, en la Sentencia del 24 de febrero de 2012, emitida por la Corte Interamericana de Derechos Humanos (en adelante, la CIDH), en el marco del caso Atala Riffo y niñas vs. Chile, se señaló lo siguiente:

"(...)

*78. La Corte ha establecido que el artículo 1.1 de la Convención es una norma de carácter general cuyo contenido se extiende a todas las disposiciones del tratado, y dispone la obligación de los Estados Parte de respetar y garantizar el pleno y libre ejercicio de los derechos y libertades allí reconocidos 'sin discriminación alguna'. Es decir, cualquiera sea el origen o la forma que asuma, todo tratamiento que pueda ser considerado discriminatorio respecto del ejercicio de cualquiera de los derechos garantizados en la Convención es per se incompatible con la misma.*

*79. Sobre el principio de igualdad ante la ley y la no discriminación, la Corte ha señalado 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 incurso en tal situación. La jurisprudencia de la Corte también ha indicado que en la actual etapa de la evolución del derecho internacional, el principio fundamental de igualdad y no discriminación ha ingresado en el dominio del jus cogens. Sobre él descansa el andamiaje jurídico del orden público nacional e internacional y permean todo el ordenamiento jurídico.*

*80. Además, el Tribunal ha establecido que los Estados deben abstenerse de realizar acciones que de cualquier manera vayan dirigidas, directa o*

<sup>3</sup> El Perú es Estado Parte en la Convención Americana sobre Derechos Humanos desde el 28 de julio de 1978 y reconoció la competencia contenciosa de la Corte Interamericana de Derechos Humanos el 21 de enero de 1981.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros



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

RESOLUCIÓN 1197-2014/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 847-2012/CPC  
EXPEDIENTE 1073-2012/CPC  
(Acumulados)

indirectamente, a crear situaciones de discriminación de jure o de facto. Los Estados están obligados a adoptar medidas positivas para revertir o cambiar situaciones discriminatorias existentes en sus sociedades, en perjuicio de determinado grupo de personas. Esto implica el deber especial de protección que el Estado debe ejercer con respecto a actuaciones y prácticas de terceros que, bajo su tolerancia o aquiescencia, creen, mantengan o favorezcan las situaciones discriminatorias.  
(...)” (Subrayado añadido).

23. Asimismo, se indicó que la inclusión del término “otra condición social” en el artículo 1.1 de la Convención, permitía incorporar a otras categorías, como protegidas de actos discriminatorios:

“(…)”

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

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

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

85. Los criterios específicos en virtud de los cuales está prohibido discriminar, según el artículo 1.1 de la Convención, no son un listado taxativo o limitativo sino meramente enunciativo. Por el contrario, la redacción de dicho artículo deja abiertos los criterios con la inclusión del término “otra condición social” para incorporar así a otras categorías que no hubiesen sido explícitamente indicadas. La expresión “cualquier otra condición social” del artículo 1,1, de la Convención debe ser interpretada por la Corte, en consecuencia, en al perspectiva de la opinión más favorable a la persona y de la evolución de los derechos fundamentales en el derecho internacional contemporáneo.  
(...)” (Subrayado añadido).

24. En base a lo anterior, se dejó establecido que la orientación sexual y la identidad de género de las personas son categorías protegidas por el artículo 1.1 de la Convención, que proscribe la discriminación:

“(…)”



91. Teniendo en cuenta las obligaciones generales de respeto y garantía establecidas en el artículo 1.1 de la Convención Americana, los criterios de interpretación fijados en el artículo 29 de dicha Convención, lo estipulado en la Convención de Viena sobre el Derecho de los Tratados, las Resoluciones de la Asamblea General de la OEA, los estándares establecidos por el Tribunal Europeo y los organismos de Naciones Unidas (supra párras. 83 a 90), la Corte Interamericana deja establecido que la orientación sexual y la identidad de género de las personas son categorías protegidas por la Convención. Por ello está proscrita por la Convención cualquier norma, acto o práctica discriminatoria basada en la orientación sexual de la persona. En consecuencia, ninguna norma, decisión o práctica de derecho interno, sea por parte de autoridades estatales o por particulares, pueden disminuir o restringir, de modo alguno, los derechos de una persona a partir de su orientación sexual.

(...)

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

25. En concordancia con lo establecido por la CIDH, la discriminación por causal de identidad de género, también se encuentra proscrita por el artículo 2° numeral 2 de nuestra Constitución, cuando establece lo siguiente:

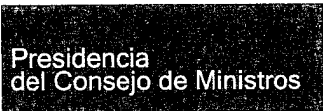
*“Artículo 2°.- Toda persona tiene derecho:*

*(...)*

*2. A la igualdad ante la ley. Nadie debe ser discriminado por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquiera otra índole.”* (Subrayado añadido).

26. Respecto de la definición de “transgénero”, resulta pertinente precisar que con este término se hace referencia a aquellas personas “que se autoidentifican con un género diferente al convencional asignado socialmente al sexo hombre o mujer, que generalmente se impone desde el nacimiento”<sup>4</sup>.
27. Así, considerando que el “sexo” es una condición biológica, un “transgénero” es una persona que se identifica con un género distinto del sexo que le corresponde, por ejemplo, una persona con características biológicas

<sup>4</sup> DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE COLOMBIA. *Situación de las personas identificadas como del colectivo LGBT privadas de la libertad en cárceles de Colombia*, 2009. En: [http://www.defensoria.org.co/red/anexos/pdf/02/informe\\_152.pdf](http://www.defensoria.org.co/red/anexos/pdf/02/informe_152.pdf), p.6.



femeninas con una identidad masculina o una persona con características biológicas masculinas con una identidad femenina. Por otra parte, el transexual, es la persona que mediante un tratamiento hormonal e intervención quirúrgica adquiere los caracteres sexuales del sexo opuesto<sup>5</sup>.

28. En este punto, debe tenerse presente la Sentencia recaída en el Expediente 2273-2005-PHC/TC del 20 de abril de 2006, el máximo intérprete de nuestra Constitución ha señalado que se protegerá el derecho a la identidad personal, en tanto se sustente en el principio de dignidad de la persona, por *garantizar una vida no sólo plena en su faz formal o existencial, sino también sustancial o material*.
29. De allí que convenga recordar que el derecho a la identidad personal tiene a su vez dos dimensiones, la "estática" y la "dinámica"; las cuales han sido definidas por la doctrina de la siguiente manera:

*"(...) Los estáticos, son los primeros que se hacen visibles frente a la percepción de los demás en el mundo exterior (...). La identidad que hemos dado en llamar dinámica, se configura por lo que constituye el patrimonio ideológico-cultural de la personalidad. Es la suma de pensamientos, opiniones, creencias, actitudes, comportamientos de cada persona que se exhiban en el mundo de la intersubjetividad. (...) Es el conjunto de atributos vinculados con la posición profesional, religiosa, ética, política y son los rasgos psicológicos de cada sujeto (...)"<sup>6</sup>.*

30. En tal sentido, en la Sentencia recaída en el Expediente 2273-2005-PHC/TC citada precedentemente, el Tribunal Constitucional entiende al derecho a la identidad personal en su dimensión dinámica, como el derecho a ser individualizado conforme a rasgos distintivos de carácter subjetivo:

*"(...)*

*21. Este Tribunal considera que entre los atributos esenciales de la persona, ocupa un lugar primordial el derecho a la identidad consagrado en el inciso 1) del artículo 2º de la Carta Magna, entendido como el derecho que tiene todo individuo a ser reconocido estrictamente por lo que es y por el modo cómo es. Vale decir, el derecho a ser individualizado conforme a determinados rasgos distintivos, esencialmente de carácter objetivo (nombres, seudónimos, registros, herencia genética, características*

<sup>5</sup> Definición de "transexual" conforme a lo señalado por la Real Academia Española en la versión online de la vigésima segunda edición del Diccionario de la Lengua Española, cuyo texto puede encontrarse en: <http://lema.rae.es/drae/?val=transexual>.

<sup>6</sup> FERNÁNDEZ SESSAREGO, Carlos. *El Derecho a la Identidad Personal*. En: Tendencias actuales y perspectivas del Derecho Privado. Congreso Internacional de Derecho Civil. Lima: Cultural Cuzco, 1988.p.83.





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros



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

RESOLUCIÓN 1197-2014/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 847-2012/CPC  
EXPEDIENTE 1073-2012/CPC  
(Acumulados)

corporales, etc.) y aquellos otros que se derivan del propio desarrollo y comportamiento personal, más bien de carácter subjetivo (ideología, identidad cultural, valores, reputación, etc.).

(...)"

31. Así, el reconocimiento del derecho a la identidad de género, parte del reconocimiento del derecho a la identidad personal en su dimensión dinámica, siendo que, en el caso de las personas transgéneros, la identidad personal dinámica prima sobre la estática, ya que si bien tienen características biológicas del sexo masculino, se perciben, sienten y se desenvuelven en la sociedad como personan del sexo femenino, y viceversa<sup>7</sup>.
32. En efecto, el derecho a la identidad de género ha sido objeto de pronunciamiento en la Resolución 379 del 26 de octubre de 2006, emitida por la Primera Sala Civil de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte: "(...) el sexo sea uno de los caracteres más importantes de la vida del sujeto y también cumple una función de diferenciación de las personas en la sociedad, siendo el primer signo de identificación de este, constituyéndose en uno de los caracteres primarios de la identidad personal, en lo que primigeniamente nos distingue como varón y mujer (macho-hembra). Ello en funciones de ciertos caracteres celulares, morfológicos, fisiológicos, etc.; pero la sexualidad tiene un contenido mucho más amplio, siendo esta una función vital que fluye sobre la conducta del sujeto y sobre las relaciones humanas en general, que comprende diversas tendencias y expresiones del sexo y como es obvio la sexualidad no se reduce a los órganos genitales por lo que, de las expresiones del sexo y de la sexualidad es que asigna automáticamente la identidad sexual y la identidad personal (...)"<sup>8</sup>.
33. En este orden de ideas, con el término "de cualquier otra índole" contenido en el artículo 2° numeral 2 de la Constitución, se incorpora a la identidad de género como una categoría protegida de actos discriminatorios, en la medida que constituye una expresión de la dimensión dinámica de la identidad personal considerada por la Constitución como un derecho fundamental, siendo que el derecho a la identidad de género también es considerado como un derecho fundamental en virtud del artículo 3° de la Constitución<sup>9</sup>, por

<sup>7</sup> En opinión de Juan Espinoza uno de los criterios guías para una legislación sobre esta realidad es el "reconocimiento del derecho a la identidad sexual. En el caso de desarmonía entre el sexo físico y el psíquico, prevalecerá este último." **ESPINOZA ESPINOZA, Juan.** *Derecho de las Personas*. Lima: Grijley, 2012 .p.485.

<sup>8</sup> En base a dicho razonamiento, se ordenó a la Municipalidad de Lima Metropolitana que efectúe la rectificación de los nombres masculinos de la denunciante, por femeninos.

<sup>9</sup> **CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ. Artículo 3°.-** La enumeración de los derechos establecidos en este capítulo no excluye los demás que la Constitución garantiza, ni otros de naturaleza análoga o que se fundan en la dignidad del hombre, o en los principios de soberanía del pueblo, del Estado democrático de derecho y de la forma



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros



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

RESOLUCIÓN 1197-2014/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 847-2012/CPC  
EXPEDIENTE 1073-2012/CPC  
(Acumulados)

fundarse este en la dignidad de la persona, en tanto le garantiza una vida plena al permitirle que sea identificada, no solamente por rasgos distintivos de carácter objetivo (nombres, seudónimos, registros, herencia genética, características corporales, etc.), sino también por rasgos distintivos de carácter subjetivo como lo es su identidad de género.

34. Por último, cabe recordar que el Tribunal Constitucional ha subrayado en reiteradas sentencias que los derechos fundamentales vinculan, no sólo a los poderes públicos, sino también a los privados, reconociendo lo que en doctrina se denomina "eficacia horizontal de los derechos fundamentales"<sup>10</sup>, de allí que tanto el Estado como los particulares tienen el deber de respetar los derechos fundamentales de las personas, entre ellos, el derecho a no ser discriminado por la identidad de género.

Marco legal sobre el derecho de los consumidores a no ser discriminados y la carga probatoria en denuncias de actos discriminatorios

35. Teniendo en cuenta el marco legal nacional y supranacional citado precedentemente, el artículo 1°.1 literal d) del Código establece el derecho de los consumidores a un trato justo y equitativo en toda transacción comercial y a no ser discriminados por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión o de cualquier otra índole<sup>11</sup>. Por su parte, los artículos 38°.1, 38°.2 y 38°.3 de dicho cuerpo legal<sup>12</sup> contemplan el tipo infractor de discriminación en el consumo, estableciendo que los proveedores se encuentran prohibidos de

republicana de gobierno.

<sup>10</sup> "Conforme al artículo 38° de la Constitución, 'Todos los peruanos tienen el deber (...) de respetar, cumplir y defender la Constitución', norma que impone el deber de respetar los derechos de todos, sea que desarrollen sus actividades en la esfera privada o pública". Sentencia del Tribunal Constitucional del 26 de agosto de 2004, recaída en el Expediente 1848-2004-AA/TC. Ver: <http://www.tc.gob.pe/jurisprudencia/2005/01848-2004-AA.html>

<sup>11</sup> LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 1°.- Derechos de los consumidores.

1.1 En los términos establecidos por el presente Código, los consumidores tienen los siguientes derechos:

(...)

d. Derecho a un trato justo y equitativo en toda transacción comercial y a no ser discriminados por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole.

(...)

<sup>12</sup> LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 38°.- Prohibición de discriminación de consumidores.

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

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

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



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros



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

RESOLUCIÓN 1197-2014/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 847-2012/CPC  
EXPEDIENTE 1073-2012/CPC  
(Acumulados)

establecer discriminación alguna respecto a los solicitantes de los productos y servicios que ofrecen y de realizar selección de clientela, excluir a personas o realizar otras prácticas similares, sin que medien causas de seguridad del establecimiento o tranquilidad de sus clientes u otras razones objetivas y justificadas.

36. Las normas antes expuestas establecen un deber de no discriminación para los proveedores y la prohibición de exclusión de las personas sin que medien causas objetivas y razonables. Una conducta es discriminatoria cuando no se aplican las mismas condiciones comerciales a consumidores que se encuentren en situación de igualdad y cuando la conducta infractora está motivada por la pertenencia del consumidor a un grupo humano determinado, lo cual se sustenta en prejuicios que afectan la dignidad de las personas.
37. Cabe resaltar que el tipo infractor de discriminación en el consumo no se restringe a supuestos de negativa de contratar, pudiendo comprender también restricciones arbitrarias o interrupciones del servicio verificadas una vez entablada la relación de consumo<sup>13</sup>.
38. Respecto a la carga de la prueba, de conformidad con el artículo 39° del Código<sup>14</sup>, para que se configure una infracción, el consumidor deberá, en primer lugar, acreditar la existencia de un trato desigual. Solo superada esta valla, en un segundo momento, la Administración exigirá al proveedor que demuestre la existencia de una causa objetiva y justificada para tal trato desigual. De no acreditarse esta última, corresponderá determinar si el trato desigual injustificado configura una práctica discriminatoria, para lo cual

<sup>13</sup> Cfr. la Resolución 665-2006/TDC-INDECOPI del 17 de mayo de 2006, en el procedimiento seguido por el señor Christian Manuel Olivera Fuentes contra Supermercados Peruanos S.A., por impedirle a él y a su pareja realizar muestras de afecto en público al interior del establecimiento de la denunciada, por tratarse de una pareja homosexual. Cfr. Resolución 854-2014/SPC-INDECOPI del 13 de marzo de 2014, en el procedimiento iniciado de oficio por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Norte contra Peruvian Air Line S.A., toda vez que condicionaba el acceso de cinco personas sordomudas a un vuelo a que estuvieran acompañadas por una persona, por considerar que su discapacidad en sí misma constituía un riesgo potencial para el desencadenamiento de cualquier hecho que afectara su seguridad.

Al margen del sentido de las resoluciones citadas (en el primer caso, la denuncia fue declarada infundada y en el segundo caso, se encontró responsable a la aerolínea), lo cierto es que en ninguno de dichos procedimientos fue materia controvertida que el tipo infractor de discriminación podía comprender supuestos de restricciones arbitrarias o interrupciones de servicios verificadas una vez entablada la relación de consumo.

<sup>14</sup> LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 39°.- Carga de la prueba. La carga de la prueba sobre la existencia de un trato desigual corresponde al consumidor afectado cuando el procedimiento se inicia por denuncia de este o a la administración cuando se inicia por iniciativa de ella. Para acreditar tal circunstancia, no es necesario que el afectado pertenezca a un grupo determinado. Corresponde al proveedor del producto o servicio acreditar la existencia de una causa objetiva y justificada. Si el proveedor demuestra la existencia de una causa objetiva y razonable, le corresponde a la otra parte probar que esta es en realidad un pretexto o una simulación para incurrir en prácticas discriminatorias. Para estos efectos, es válida la utilización de indicios y otros sucedáneos de los medios probatorios. (Subrayado añadido)



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros



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

RESOLUCIÓN 1197-2014/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 847-2012/CPC  
EXPEDIENTE 1073-2012/CPC  
(Acumulados)

podrá recurrirse a la utilización de indicios y otros sucedáneos de los medios probatorios, conforme a lo señalado en el artículo 39° citado previamente.

39. Así, en lo que concierne al ámbito específico de los procedimientos por infracción a las normas de protección al consumidor y, en especial, en los procedimientos que versen sobre prácticas discriminatorias, los indicios resultan ser una herramienta particularmente importante, puesto que los proveedores suelen tener más y mejor posibilidad de generar medios probatorios que el consumidor, originándose algunas veces dificultad en la atribución de responsabilidades por los hechos denunciados, debido a la falta de pruebas directas para acreditar las alegaciones efectuadas por las partes.
40. En este orden de ideas, la comprobación de la existencia de infracciones a las normas de protección al consumidor puede producirse sobre la base de pruebas circunstanciales e indicios contingentes, que deben ser apreciados en conjunto por el juzgador para poder extraer presunciones que lo lleven a formar una convicción respecto de los hechos investigados. Así, por ejemplo, puede darse el caso que un indicio, apreciado de manera aislada, no convenza al juzgador, pero que éste, apreciado al lado de otros indicios, lo lleven a formarse una auténtica convicción.
41. Cabe indicar que el indicio es un hecho que se acredita por cualquiera de los medios probatorios que la ley autoriza a la administración a utilizar (un documento, una declaración, etc.). Probada la existencia del indicio (o hecho indicador), la autoridad encargada de resolver podrá utilizar el razonamiento lógico para derivar del indicio o de un conjunto de ellos la certeza de la ocurrencia de lo que es objeto del procedimiento (esto es, el hecho indicado). Negar la utilización de estos sucedáneos es negarle a la autoridad administrativa la posibilidad de efectuar un razonamiento lógico, posibilidad que está claramente admitida en el artículo 39° del Código citado precedentemente, el mismo que se alinea con el señalado en el Código Procesal Civil, de aplicación supletoria a los procedimientos administrativos en materia de protección al consumidor.
42. Lo anteriormente expuesto ha sido aplicado en el procedimiento iniciado de oficio por la Comisión de Protección al Consumidor contra Gersur S.A.C. (Discoteca "Café del Mar"), en cuyo marco se emitió la Resolución 1415-2006/TDC del 13 de setiembre de 2006, donde a partir de la constatación de un impedimento de ingreso al local de una pareja de rasgos mestizos y el efectivo ingreso de una pareja de rasgos caucásicos, se abordó a la conclusión de que se había incurrido en una práctica discriminatoria por motivo de raza. Como puede apreciarse, no existió una prueba directa y



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros



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

RESOLUCIÓN 1197-2014/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 847-2012/CPC  
EXPEDIENTE 1073-2012/CPC  
(Acumulados)

expresa –como un reconocimiento por parte del proveedor<sup>15</sup>– que diera cuenta de que las características físicas de la pareja de rasgos mestizos hayan sido los motivos para impedirles el ingreso al establecimiento.

43. Esta flexibilización legal de la carga de la prueba se alinea a lo señalado en anteriores pronunciamientos emitidos en el marco de procedimientos que versan sobre servicios médicos<sup>16</sup> y en donde se aplica la teoría de las cargas dinámicas que tiene por finalidad el asegurar el cumplimiento del deber especial de protección de los derechos de los consumidores y usuarios conforme a lo estipulado en la Constitución Política del Perú<sup>17</sup>, de modo que dicha carga recaiga en aquél sujeto de la relación de consumo que se encuentra en mejor posición o condición para satisfacerla<sup>18</sup>.
44. A mayor abundamiento, en la jurisprudencia internacional comparada se ha reconocido la dificultad probatoria en que se encuentran los afectados de actos discriminatorios, concluyendo la Segunda Sala del Tribunal Constitucional Español que debe exigirse al denunciante únicamente presentar indicios suficientes de una conexión de la conducta del sujeto activo con la categoría protegida en que se encuentra el sujeto pasivo<sup>19</sup>, para

<sup>15</sup> Reconocimiento que se verificó en el procedimiento iniciado por los señores José Enrique Sánchez Canales y Patrick Michael Finn contra Plaza Hotel E. I. R. Ltda. (Resolución 1507-2013/SPC-INDECOPI del 12 de junio de 2013).

<sup>16</sup> Cfr. la Resolución 283-2011/SC2-INDECOPI del 15 de febrero de 2011, en el procedimiento seguido por la señora Rosa Estrada Aranda contra el señor Giovanni Núñez Muñoz. Cfr. Resolución 445-2014/SPC-INDECOPI del 10 de febrero de 2014, en el procedimiento seguido por la señora Lourdes Lizbeth Ruck Puerta contra Asociación Civil Selva Amazónica.

<sup>17</sup> En relación con el "deber especial de protección" del Estado respecto de los derechos fundamentales, el Tribunal Constitucional señaló lo siguiente:

*"6.(...) en su versión moderna, el Estado ha sido instituido al servicio de los derechos fundamentales. El Estado, en efecto, tiene, en relación con los derechos fundamentales, un "deber especial de protección".*

*(...)*

*Lo que significa, en primer lugar, que en el ordenamiento constitucional peruano todas las leyes, reglamentos y sus actos de aplicación, deben interpretarse y aplicarse de conformidad con los derechos fundamentales (STC 2409-2002-AA/TC). En ese sentido, los derechos constitucionales, en cuanto valores materiales del ordenamiento, tienen una pretensión de validez, de modo que tienen la propiedad de "irradiarse" y expandirse por todo el ordenamiento jurídico.*

*(...) si sobre los derechos constitucionales, en su dimensión objetiva, sólo se proclamara un efecto de irradiación por el ordenamiento jurídico, pero no se obligara a los órganos estatales a protegerlos de las acechanzas de terceros, entonces su condición de valores materiales del ordenamiento quedaría desprovista de significado." (Subrayado añadido)*

<sup>18</sup> **BULLARD, Alfredo.** Cuando las Cosas Hablan: El "res ipsa loquitur" y la Carga de la Prueba en la Responsabilidad Civil. En: Themis, No.50, 2005.

*"Debe considerarse que el principio de la carga de la prueba sólo opera en defecto de normas que precisen una carga de prueba diferente, y debe ser aplicado razonablemente para no conducirnos a resultados absurdos o contrarios a la lógica, tal como reconoce la doctrina. Así, de determinarse que existe una imposibilidad o sería limitación de que una de las partes pueda probar cómo ocurrió el accidente, debe evaluarse si existen reglas que invierten la carga de la prueba sobre aquella de las partes que está en control de la actividad causante del daño."*

<sup>19</sup> Raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica, orientación sexual, entre otras.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros



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

RESOLUCIÓN 1197-2014/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 847-2012/CPC  
EXPEDIENTE 1073-2012/CPC  
(Acumulados)

que recaiga en el sujeto activo la carga de probar que su actuación tuvo causas absolutamente extrañas y ajenas al móvil discriminatorio. Ello, sobre la premisa de que: *“la distribución de cargas probatorias propia de la prueba indiciaria alcanza a supuestos en los que esté potencialmente comprometido cualquier derecho fundamental”*<sup>20</sup>.

45. En este punto, resulta pertinente citar lo expresado por la Sala Quinta de Revisión de la Corte Constitucional de Colombia, en su sentencia emitida el 4 de mayo de 2011, sobre las reglas jurisprudenciales aplicables a tratos discriminatorios basados en criterios sospechosos<sup>21</sup>:

“(…)

**7. Reglas jurisprudenciales aplicables a tratos discriminatorios basados en criterios sospechosos**

Conforme a lo expuesto en la presente providencia, está prohibida la discriminación directa o indirecta, dirigida a todas aquellas personas o grupos históricamente o marginados que por su condición económica, física o mental se encuentran en circunstancias de debilidad manifiesta. **Se pueden destacar como criterios sospechosos de discriminación los siguientes:**

- El sexo, la orientación sexual o la identidad de género;
- La raza;
- El origen nacional o familiar al igual que el étnico o de cualquier índole;
- La lengua;

(…)

Ante la verificación de conductas o actos de diferenciación en los presupuestos anteriormente expuestos, el juez constitucional debe contemplar en cada caso concreto que los criterios sospechosos son categorías que:

- (i) Se fundamentan en rasgos permanentes y connaturales de las personas, de los cuales no pueden prescindir por voluntad propia a riesgo de perder su identidad o libre desarrollo.
- (ii) Históricamente han sido sometidos, a patrones de valoración cultural que tienden a menospreciarlos y/o segregarlos .
- (iii) No constituyen, per se, razonamientos con base en los cuales sea posible efectuar una distribución o reparto racional y equitativo de bienes, derechos o cargas sociales.
- (iv) Cuando se acude a ellas para establecer diferencias en el trato, salvo la existencia de una justificación objetiva y razonable presume que se ha incurrido en una conducta injusta y arbitraria que viola el derecho a la igualdad.

<sup>20</sup> Sentencia emitida el 13 de febrero de 2006, por la Segunda Sala del Tribunal Constitucional Español, en el proceso iniciado por Paul Ciaccio contra Alitalia Líneas Aéreas Italianas S.p.A., la cual puede ser visualizada en la siguiente dirección electrónica: <http://hj.tribunalconstitucional.es/HJ/es-ES/Resolucion/Show/SENTENCIA/2006/41>

<sup>21</sup> La sentencia puede ser visualizada en la siguiente dirección electrónica: <http://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2011/t-314-11.htm>





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros



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

RESOLUCIÓN 1197-2014/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 847-2012/CPC  
EXPEDIENTE 1073-2012/CPC  
(Acumulados)

Conforme a lo anterior, es importante tener en cuenta en los casos que presenten problemas jurídicos basados en criterios sospechosos de discriminación, lo relativo a la carga probatoria y al papel del juez de tutela en el análisis del caso.

**8. La prueba de los actos discriminatorios y el deber probatorio del juez en materia de tutela**

**8.1. Para la Sala no es ajeno que en muchas ocasiones los actos discriminatorios son de difícil o compleja prueba.** En virtud de ello la jurisprudencia ha señalado que en casos de discriminación la carga de la prueba se traslada a la persona que pretende tratar de forma diferenciada a otra y no en quien alega la vulneración del derecho a la igualdad. Lo anterior encuentra sustento en la naturaleza misma del acto sospechoso y en la necesidad de proteger las personas o colectividades señaladas anteriormente.

(...)

En la **Sentencia T-741/04** se efectuó una importante precisión sobre la carga probatoria en los procesos de tutela. La providencia explica que si bien la carga radica en la parte fuerte de la cual se alega la vulneración, también debe tenerse en cuenta que aquel que pueda probar lo haga sobre la base de la carga probatoria, así:

*'La regla general en materia de pruebas en los procesos de tutela consiste en que quien alega la vulneración de un determinado derecho fundamental debe probar los hechos que sustentan su acusación en la medida en que ello le sea posible; por tal razón, en cierto tipo de casos, en los cuales quien alega la violación de su derecho se encuentra en posición de debilidad o subordinación frente a la persona o autoridad de quien proviene la violación, se ha dado un alcance distinto a dicho deber probatorio, distribuyendo la carga de la prueba en favor de la parte menos fuerte en la relación, de forma tal que ésta únicamente se vea obligada a demostrar –con pruebas adicionales a su declaración consistente y de buena fe– aquellos hechos que esté en la posibilidad material de probar, correspondiéndole a la otra parte la prueba de las circunstancias que alegue en su favor para desvirtuar lo alegado en su contra. Así ha sucedido, por ejemplo, en múltiples casos relacionados con discriminación en el ámbito laboral.*

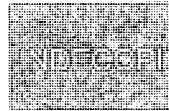
**La justificación de esta distribución de la carga de la prueba radica en la dificultad con la que cuenta la parte débil de una determinada relación para acceder a los documentos y demás materiales probatorios necesarios para acreditar que cierta situación le es desfavorable y constituye un desconocimiento de sus derechos; es de elemental justicia que sea la parte privilegiada y fuerte, por su fácil acceso a los materiales probatorios en cuestión, quien deba asumir dicha carga procesal. Por eso, en materia de tutela, la regla no es “el que alega prueba”, sino “el que puede probar debe probar”, lo cual redistribuye la carga probatoria en beneficio de la protección de los derechos.'**

Visto lo anterior es claro que ante la complicada pero no imposible prueba de los actos discriminatorios, **es la persona de quien se alega la ejecución del**



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros



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

RESOLUCIÓN 1197-2014/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 847-2012/CPC  
EXPEDIENTE 1073-2012/CPC  
(Acumulados)

acto discriminatorio la que debe desvirtuar la presunción de discriminación. (...) (Subrayado y resaltado añadido)

46. En la línea de lo expuesto por la Corte Constitucional de Colombia, en la nota al pie 114 de la Sentencia emitida por la CIDH en el marco del caso Atala Riffo y niñas vs. Chile, se establece lo siguiente:

(...)

*De acuerdo a diversas fuentes del derecho internacional y comparado esta discriminación contra la comunidad de Lesbianas, Gays, Transexuales, Bisexuales e Intersexuales (en adelante 'LGTBI') es inaceptable porque: i) la orientación sexual constituye un aspecto esencial en la identidad de una persona (infra párr. 139). Asimismo: ii) la comunidad LGTBI ha sido discriminada históricamente y es común el uso de estereotipos en el trato hacia dicha comunidad. (...) Por otra parte: iii) constituyen una minoría a la que le resulta mucho más difícil remover las discriminaciones en ámbitos como el legislativo, así como evitar repercusiones negativas en la interpretación de normas por funcionarios de las ramas ejecutiva o legislativa, y en el acceso a la justicia. (...) Finalmente: iv) la orientación sexual no constituye un criterio racional para la distribución o reparto racional y equitativo de bienes, derechos o cargas sociales. (Subrayado añadido).*

47. Coincidiendo con la jurisprudencia internacional comparada anteriormente citada, en el artículo "La carga de la prueba en casos de discriminación ante la Corte Europea de Derechos Humanos", de autoría de Rosmerlin E y Án Silva, respecto de denuncias interpuestas contra un Estado parte por la contravención de la cláusula de no discriminación contenida en el Convenio Europeo para la Protección de los Derechos Humanos y las Libertades Fundamentales, se señala lo siguiente:

*(...) la CEDH ha establecido un procedimiento de inversión de la carga de la prueba que le exige al demandante aportar por lo menos la prueba sumaria tendiente a establecer una presunción de facto de la discriminación alegada y deja al Estado la tarea de refutar la presunción.*

(...)

*Cuando la carga de la prueba se invierte, la prueba exigida al demandante no tiene el nivel de complejidad y valor requerido normalmente. El demandante debe centrarse en proporcionar la prueba sumaria de la existencia de un tratamiento diferente fundado en un motivo prohibido, sin que medie una justificación objetiva y razonable.*

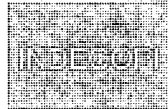
(...)

*Efectivamente, la inversión de la carga de la prueba beneficia al demandante con una 'presunción de discriminación'. Sin embargo, esta se somete a prueba en contrario. Por lo tanto, el Estado encausado puede, en todo caso,*



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros



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

RESOLUCIÓN 1197-2014/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 847-2012/CPC  
EXPEDIENTE 1073-2012/CPC  
(Acumulados)

suministrar el acervo probatorio suficiente para convencer a la Corte de la justeza de su acción en el marco de los compromisos convencionales.

(...)

*En la primera hipótesis, destruir la analogía supone demostrar que la persona demandante no se encuentra en la misma situación que el resto de la población con la que pretender ser comparada.*

(...)

En la segunda hipótesis, destruir la presunción de motivos prohibidos supone demostrar que el objetivo perseguido por el Estado fue legítimo, los medios empleados proporcionales y las razones de la distinción operada no tuvieron como base un motivo discriminatorio.

(...)”. (Subrayado añadido)<sup>22</sup>

48. En resumen, considerando el carácter *fundamental* del derecho a no ser discriminado y el derecho a la identidad de género –el cual sustenta la especial protección que merecen– ante la denuncia de un trato discriminatorio corresponde que el consumidor acredite la existencia de un trato desigual; luego, que el proveedor demuestre la existencia de una causa objetiva y justificada para tal trato desigual; finalmente, de no cumplirse con esto último, corresponderá determinar si el trato desigual injustificado configura una práctica discriminatoria, para lo cual podrá recurrirse a la utilización de indicios y otros sucedáneos de los medios probatorios, conforme a lo señalado en el artículo 39° citado.

#### Aplicación al caso concreto

49. En el presente caso, se inició un procedimiento de oficio y uno de parte contra Gótica, imputándole haber incurrido en un presunto acto discriminatorio, al haber impedido a la parte denunciante el acceso a la Discoteca Gótica, sin que hayan mediado razones de seguridad o tranquilidad de sus clientes u otras razones objetivas y razonables que justificaran dicho accionar.
50. De los hechos difundidos por el programa La Noche es Mía y de los términos de la denuncia presentada, se desprende que las conductas del personal de Gótica en las cuales se sustentó la supuesta existencia de una práctica discriminatoria, fueron las siguientes: (i) impedir el acceso de la parte denunciante a la Discoteca Gótica, pese a que se encontraba en la lista de invitados enviada por el señor Luna; y, (ii) obstaculizar el acceso de la parte denunciante a la Discoteca Gótica, por la vía de acceso al público en general, al brindarle información irregular sobre el precio de la entrada e incrementándolo sin explicación alguna.

<sup>22</sup> Si bien se citan pronunciamientos emitidos en el marco de procesos seguidos contra Estados, en opinión de este Colegiado el razonamiento contenido en los mismos es, en principio, extensible a los procesos seguidos contra particulares en virtud de la eficacia horizontal de los derechos fundamentales, desarrollada precedentemente.



51. Con relación a la conducta citada en el acápite (i) del numeral anterior, la Comisión señaló lo siguiente:

"(...)

*51. En ese sentido, si bien ha quedado acreditado que la señorita Arbulú no ingresó a la discoteca "Gótica" a través del acceso para invitados, la manifestación del señor Luna ha evidenciado que el nombre de la denunciante y sus dos amigos nunca fue consignado en la lista de invitados respectiva, motivo por el cual no se acredita una negativa injustificada ni un trato discriminatorio por parte de Gothic Entertainment al denegar el ingreso de la denunciante por este motivo, pues para poder ingresar como invitada debió haberse remitido previamente los nombres.*

(...)" (Subrayado añadido).

52. No obstante, con relación a la conducta citada en el acápite (ii) del numeral 50, la Comisión concluyó que esta, conjuntamente analizada con otros elementos de juicio que se desprendían de los medios probatorios que obran en el expediente, acreditaban la existencia de un acto de discriminación contra la parte denunciante, motivo por el cual encontró responsable a Gótica por infracción de los artículos 1°.1, literal d), 38°.1 y 38°.3 del Código, sancionándola con una multa de 100 UIT. Dicho pronunciamiento originó que la denunciada interpusiera un recurso de apelación contra la Resolución 715-2013/CC1.
53. Considerando lo anterior, corresponde precisar que en el análisis que la Sala efectuará sobre la conducta imputada a Gótica, partirá de la premisa de que la parte denunciante no se encontraba en la lista de invitados enviada por el señor Luna a la Discoteca Gótica, siendo materia de examen la conducta citada en el acápite (ii) del numeral 50 de la presente resolución.
54. Ahora bien, la Comisión halló responsable a Gótica, sobre la base de los siguientes argumentos:

- (i) Del análisis en conjunto de las declaraciones juradas del señor Tokeshi y la señora Martínez, así como de sus declaraciones testimoniales, se desprendía que el personal de seguridad de Gótica hizo esperar a la parte denunciante en la zona de acceso general –distinta de aquellas por donde ingresaban las personas que se encontraban en lista y los socios con sus acompañantes– brindándole información irregular sobre el precio de la entrada;
- (ii) en el video grabado por la parte denunciante que daba cuenta de los hechos ocurridos el 27 de abril de 2012, se apreciaba que el personal



PERU

Presidencia  
del Consejo de Ministros



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

RESOLUCIÓN 1197-2014/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 847-2012/CPC  
EXPEDIENTE 1073-2012/CPC  
(Acumulados)

de seguridad de Gótica le informó dos (2) precios distintos para el ingreso;

- (iii) la información sobre el precio de la entrada para el público en general que fue brindada a la parte denunciante, no coincidía con el precio de S/. 50,00 que se encontraba en la página web de la discoteca, siendo este último informado también por una representante de la Discoteca Gótica en la comunicación telefónica que constaba en el audio de fecha 26 de julio de 2012 y ratificado por la representante de la denunciada en la audiencia de informe oral llevada a cabo el 19 de diciembre de 2012;
- (iv) Gótica no sustentó los motivos por los cuales su personal de seguridad brindó información irregular sobre el precio de la entrada;
- (v) las declaraciones testimoniales de la señora Martínez y del señor Tokeshi constituían indicios suficientes para tener por acreditado que se dificultó el ingreso de la parte denunciante a la Discoteca Gótica, debido a su condición de transgénero; y,
- (vi) a mayor abundamiento se consideró el que el personal de seguridad de Gótica: (a) hizo esperar a la parte denunciante en la entrada por un lapso de tiempo mayor al prudencial, lo cual denotaba una conducta inusual, en tanto si un agente de seguridad no ubicaba a un consumidor en la lista de invitados y éste requería acceder al establecimiento cancelando el costo correspondiente, lo regular era que se le brindara las facilidades del caso para su pronto ingreso, salvo que existiera alguna razón de orden o seguridad que impidiera ello, situación que no había sido alegada, ni acreditada por la denunciada; (b) le informó que consultaría su ingreso; (c) mantuvieron conversaciones mientras hacían esperar a la parte denunciante.

55. En su apelación, Gótica indicó que: (i) la Comisión tomó por ciertas las declaraciones vertidas por las amistades de la parte denunciante, quienes alegaron que el personal de seguridad de la discoteca increpó al señor Luna sobre la asistencia de este a su establecimiento, no obstante de manera arbitraria desestimó la declaración jurada del señor Luna donde señaló que era falso que la parte denunciante había sido su invitado; en ese sentido, se apreciaba una contradicción en la resolución recurrida; y, (ii) el precio de entrada a la discoteca no fue materia de análisis profundo durante el procedimiento, por lo que su empresa no tuvo opción de ejercer su defensa sobre el particular.

56. Al respecto, esta Sala no aprecia una contradicción en la resolución apelada, dado que la Comisión no desestimó la declaración jurada del señor Luna<sup>23</sup>. Por el contrario, la valoración de dicho medio probatorio condujo a la primera

<sup>23</sup>

En la foja 25 del expediente.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros



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

RESOLUCIÓN 1197-2014/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 847-2012/CPC  
EXPEDIENTE 1073-2012/CPC  
(Acumulados)

instancia a tener por acreditado que la parte denunciante no se encontraba en la lista de invitados enviada por el señor Luna a la Discoteca Gótica, concluyendo que el impedimento de ingreso a la parte denunciante por dicha vía no daba cuenta de una negativa injustificada o un trato discriminatorio.

57. Con relación al análisis efectuado en la resolución recurrida sobre el cobro del precio de la entrada a la discoteca, contrariamente a lo alegado por la denunciada, se ha verificado que la alegada información irregular brindada a la parte denunciante por el personal de seguridad de Gótica, se desprendía de los hechos difundidos por el programa La Noche es Mía –considerados como indicios que sustentaron el inicio del procedimiento de oficio–, de los términos de la denuncia presentada, así como de los medios probatorios presentados por la parte denunciante, los cuales fueron puestos en conocimiento de Gótica por la Secretaría Técnica durante la tramitación del procedimiento, de allí que tuvo la oportunidad y efectivamente ejerció su derecho de defensa como puede apreciarse de los términos de sus descargos (ver *supra*, numeral 6).
58. Asimismo, los cuestionamientos vertidos en el recurso de apelación de Gótica, vinculados a la alegada información irregular brindada a la parte denunciante por el personal de seguridad de su discoteca, fueron los siguientes:
- (i) Los miembros de seguridad únicamente cumplían la función de mantener el orden tanto fuera como dentro de las filas de ingreso a la discoteca, siendo la persona que se encontraba ubicada en caja, la encargada de cobrar el precio por entrada a las personas que no eran socias o no se encontraban en la lista de invitados;
  - (ii) la información que fue brindada por los miembros de seguridad a la parte denunciante sobre las sumas que se cobraban para el ingreso a la discoteca, se encontraba acorde con lo expresado en su escrito de descargos;
  - (iii) no era cierto que se produjo un alza arbitraria del precio de entrada a la discoteca, pues los precios se encontraban diferenciados de acuerdo al área de sus instalaciones donde se solicitaba ingresar (general o vip); y,
  - (iv) sin perjuicio de lo anterior, no se encontraba acreditado que a la parte denunciante se le solicitó como entrada un pago mayor al normalmente establecido como ingreso, pues la parte denunciante no se acercó a la caja con la intención de pagar su entrada, sino únicamente para tomarse una foto dentro de sus instalaciones.





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOP

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

RESOLUCIÓN 1197-2014/SPC-INDECOP

EXPEDIENTE 847-2012/CPC  
EXPEDIENTE 1073-2012/CPC  
(Acumulados)

59. Obra en el expediente un CD que contiene el video de fecha 27 de abril de 2012, correspondiente a la conversación sostenida por la parte denunciante y sus acompañantes, con los miembros de seguridad ubicados en la puerta de ingreso a la Discoteca Gótica<sup>24</sup>:

"(...)

**Señor Tokeshi:** *Disculpa, queremos pagar la entrada.*

**Personal de seguridad:** *Qué le ha dicho el señor de allá, de la entrada.*

**Señor Tokeshi:** *No nada me dijo que cómo se llama que los socios, no entendí bien pero me dijo que solos los socios entraban o algo así.*

**La parte denunciante:** *Cierto?*

**Personal de seguridad:** *Por ahí la entrada está S/. 200,00*

**La parte denunciante:** *No hay ningún problema yo puedo pagar.*

**Señor Tokeshi:** *Sí, podemos pagar*

**Personal de seguridad:** *Van a consultar ahorita un ratito que termine el evento para que puedan pagar, eso es lo que está viendo el señor, yo veo lista (...).*

**La parte denunciante:** *No, es que no quiere dar la cara. O sea simplemente no me quieren dejar entrar, genial no me hago líos.*

**Personal de seguridad:** *(...) nosotros a esta hora manejamos sólo lo que es lista y socios como verá, estamos esperando que termine el evento para consultar.*

**La parte denunciante:** *No, no me ha dicho que va a consultar simplemente me ha dicho que no*

**Personal de seguridad:** *Ya un ratito por favor*

**La parte denunciante:** *Ok, gracias*

*(Transcurrido un minuto)*

**La parte denunciante:** *Disculpa me dicen que has ido a consultar*

**Personal de seguridad:** *Un ratito, Ya no te preocupes ok (conversando por teléfono). Si quieres entrar (...) paga tu entrada S/. 200,00 por persona.*

**La parte denunciante:** *No tengo ningún problema*

*(Con dirección a la caja)*

**Señora Martínez:** *¿Por qué nos dijo S/.100,00 y ahora nos dice S/. 200,00?*

**La parte denunciante:** *No, pregunta cuánto está la entrada, baja tú y pregunta*

*(En la caja)*

**Señora Martínez:** *¿Cuánto está la entrada? ¿S/. 200,00?. Allá afuera me dijeron S/. 100,00 y acá S/. 200,00 (...). Acá es S/. 200,00 y en la cola nos dicen S/. 100,00*

**La parte denunciante:** *Ah, Ok*

*(En la puerta de ingreso)*

**La parte denunciante:** *Disculpa, primero me dices S/. 100,00 acá y adentro me dicen S/. 200,00*

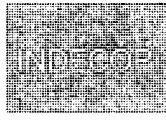
<sup>24</sup>

En la foja 112 del expediente.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros



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

RESOLUCIÓN 1197-2014/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 847-2012/CPC  
EXPEDIENTE 1073-2012/CPC  
(Acumulados)

**Personal de seguridad:** No, no señorita, pregunta en caja cuánto está la entrada

**La parte denunciante:** Si, normal

**Personal de seguridad:** S/. 200,00 está la entrada (...)

**La parte denunciante:** Pero hace rato me dijiste S/. 100,00, no te entiendo.

**Personal de seguridad:** Los que son invitados de socios pagan su entrada S/. 100,00, si no pagas tu entrada S/. 200,00.

**La parte denunciante:** ¿O sea solo los socios pueden entrar?

**Personal de seguridad:** Los invitados, pagas tu entrada en caja y no hay ningún problema.

**La parte denunciante:** Es que no lo voy a pagar, porque no está S/. 200,00, me estás mintiendo.

**Personal de seguridad:** Pero señorita pregunte en caja cuánto está la entrada, si en la entrada dicen eso usted pague la entrada.

**Señora Martínez:** ¿Y por qué primero dijiste S/. 100,00?

**Personal de seguridad:** Yo no te cobro la entrada, la entrada te la cobra la caja (...)" (Subrayado añadido).

60. De la conversación anteriormente citada, se extraen las siguientes consideraciones:

- (i) El personal de seguridad de Gótica no se expresó con claridad ante la consulta de la parte denunciante sobre el precio de la entrada a la discoteca, pues esta en un inicio entendió que debía pagar S/. 100,00 y luego le informaron que eran S/. 200,00;
- (ii) cuando la parte denunciante manifestó su voluntad de cumplir con el pago de S/. 200,00, el personal de seguridad de Gótica le indicó que ello iba a ser consultado, pues se encontraban a la espera de que culmine un evento que se venía desarrollando en la discoteca; sin embargo, conforme a lo informado por la propia denunciada, el día 27 de abril de 2012 no se llevó a cabo en su discoteca el evento "Lima Fashion Week"<sup>25</sup>, ni tampoco la denunciada ha sustentado la realización de un evento distinto en la Discoteca Gótica que ratifiquen las declaraciones que en ese sentido fueron vertidas por el personal de seguridad; y,
- (iii) el personal de seguridad informó precios ascendentes a S/. 100,00 y S/. 200,00, pese a que en la impresión de la página web oficial de la Discoteca Gótica que obra en el expediente, se aprecia que el costo de entrada para el público en general ascendía a S/. 50,00<sup>26</sup>, costo que fue

<sup>25</sup> En la foja 33 del expediente.

<sup>26</sup> En la foja 111 del expediente.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros



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

RESOLUCIÓN 1197-2014/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 847-2012/CPC  
EXPEDIENTE 1073-2012/CPC  
(Acumulados)

informado también por una representante de la Discoteca Gótica en la comunicación telefónica que constaba en el audio de fecha 26 de julio de 2012<sup>27</sup> y ratificado por la representante de la denunciada en la audiencia de informe oral llevada a cabo el 19 de diciembre de 2012<sup>28</sup>.

61. En ese sentido, la Sala aprecia que la denunciada dificultó el ingreso de la parte denunciante a la Discoteca Gótica, al brindarle información confusa sobre el precio de la entrada, al cuadruplicar el precio regular de la entrada para el público en general y al formular pretextos con el fin de evitar que el consumidor pudiera pagar su entrada de manera inmediata; hechos que constituyen elementos de juicio suficientes para suponer una intención de desincentivar el ingreso de la parte denunciante a la Discoteca Gótica.
62. En este punto, corresponde desvirtuar los alegatos de Gótica expuestos en el numeral 58 de la presente resolución, pues de la revisión de los actuados en el expediente, resulta evidente que los protagonistas de la controversia surgida por el ingreso a la Discoteca Gótica, fueron la parte denunciante y los miembros de seguridad de dicha discoteca, a través de los cuales el recurrente entabló de manera directa el primer contacto con la denunciada, actuando los miembros de seguridad como sus representantes<sup>29</sup>, quienes en el marco del cumplimiento de sus labores, brindaron información sobre el precio de la entrada, punto controvertido en el presente procedimiento.
63. En ese sentido, en el presente caso, no resulta exacto que el personal de seguridad únicamente cumplió con la función de mantener el orden tanto fuera como dentro de las filas de ingreso a la discoteca, siendo irrelevante para la resolución del presente caso que la persona que se encontraba ubicada en caja era la encargada de efectuar el cobro.
64. Asimismo, más allá de si que la información que fue brindada por los miembros de seguridad se encontraba acorde con lo expresado en su escrito de descargos, cabe reiterar que dicha información no coincidía con el precio de entrada para el público en general S/. 50,00 constatado en autos (ver *supra*, acápite (iii) del numeral 60), de allí que se verifica que Gótica brindó a la parte denunciante información irregular sobre el precio de la entrada, incrementándolo, hecho acreditado con independencia de si la parte denunciante se acercó a la caja con o sin la intención de pagar su entrada, no apreciándose de los medios probatorios que obran en el expediente que

<sup>27</sup> En la foja 113 del expediente.

<sup>28</sup> En la foja 177 del expediente.

<sup>29</sup> **CÓDIGO CIVIL. Artículo 165°.-** Se presume que el dependiente que actúa en establecimientos abiertos al público tiene poder de representación de su principal para los actos que ordinariamente se realizan en ellos.



PERU

Presidencia  
del Consejo de Ministros



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

RESOLUCIÓN 1197-2014/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 847-2012/CPC  
EXPEDIENTE 1073-2012/CPC  
(Acumulados)

se acercó a la caja únicamente para tomarse una foto dentro de las instalaciones de la discoteca, mas aun cuando se ha constatado que quién se acercó a la caja fue la señora Martínez.

65. De otro lado, con relación a que los precios de entrada a la discoteca se encontraban diferenciados de acuerdo al área de sus instalaciones donde se solicitaba ingresar (general o vip), constituye un alegato vertido por Gótica en su recurso de apelación que también resulta irrelevante para la resolución del presente caso, pues dicha diferenciación no fue en momento alguno planteada por el personal de seguridad de Gótica cuando la parte denunciante consultó sobre el precio de entrada a la discoteca, ni tampoco fue precisada en sus descargos, limitándose a diferenciar los costos en función a si se asistía en calidad de invitado de un socio, como parte de una lista de invitados o como público en general.
66. Con relación al alegato de Gótica respecto de que la demora en permitirle a la parte denunciante acceder a la caja, se produjo por una causa atribuible al consumidor, toda vez que no se decidía a pagar el precio de la entrada, corresponde desestimarlos en la medida que se ha verificado que fue el personal de seguridad de Gótica el que formuló pretextos a fin de evitar que el consumidor pudiera pagar su entrada de manera inmediata.
67. Ahora bien, no se aprecia en el expediente elementos que aporten indicios de que se dificultó el ingreso a otras personas en los mismos términos que a la parte denunciante y a sus acompañantes: el señor Tokeshi y la señora Martínez. En ese sentido, esta Sala considera que ha quedado acreditado que el 27 de abril de 2012, Gótica brindó un trato desigual a la parte denunciante, al obstaculizar su ingreso a su discoteca.
68. Asimismo, esta Sala aprecia que Gótica no demostró la existencia de causas objetivas y justificadas para condicionar el ingreso de la parte denunciante a la Discoteca Gótica, al pago de una suma mayor a la requerida para la generalidad de los consumidores, pues como ha sido señalado en la presente resolución, el incremento del precio regular de la entrada para el público general no se hallaba sustentado en el desarrollo de un evento al interior del establecimiento. A ello debe agregarse que tampoco existen en el expediente indicios de que la parte denunciante incurrió en conductas que pusieran en riesgo la seguridad del establecimiento o tranquilidad de sus clientes, u otros similares.
69. En este punto, corresponde atender a que el afectado indicó que el trato que recibió de parte del personal de seguridad de Gótica, constituyó una conducta discriminatoria debido a su condición de transgénero.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros



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

RESOLUCIÓN 1197-2014/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 847-2012/CPC  
EXPEDIENTE 1073-2012/CPC  
(Acumulados)

70. Respecto a la definición de “transgénero”, conforme ha sido señalado en anteriores acápite, se trata de una persona que se identifica con un género distinto del sexo que le corresponde, por ejemplo, una persona con características biológicas femeninas con una identidad masculina o una persona con características biológicas masculinas con una identidad femenina.
71. Considerando el marco legal y teórico desarrollado precedentemente, corresponde determinar si se desprenden del expediente indicios suficientes de que Gótica discriminó a la parte denunciante por su condición de transgénero.
72. En primer lugar, de la revisión de los actuados en el procedimiento se ha verificado que no constituyen materias de discusión los siguientes hechos:
- (i) La parte denunciante tiene la condición de transgénero, es decir, aun cuando se percibe, siente y se desenvuelve en la sociedad como una persona del género femenino, tiene características biológicas del sexo masculino;
  - (ii) lo anterior se corrobora del DNI de la parte denunciante, donde si bien se aprecia que tiene apariencia femenina, se halla registrada como una persona de sexo “masculino”<sup>30</sup>; y,
  - (iii) no existen pruebas de que la parte denunciante sea transexual, es decir, que se haya sometido a una intervención de cambio de sexo<sup>31</sup>.
73. En segundo lugar, se aprecia que la denunciada dificultó el ingreso de la parte denunciante a la Discoteca Gótica, al brindarle información confusa sobre el precio de la entrada, al cuadruplicar el precio regular de la entrada para el público en general y al formular pretextos con el fin de evitar que el consumidor pudiera pagar su entrada de manera inmediata.
74. Asimismo, esta Sala ha corroborado que las declaraciones juradas del señor Tokeshi y la señora Martínez, coinciden con sus respectivas declaraciones testimoniales, en lo siguiente:

#### Declaración jurada del señor Tokeshi

<sup>30</sup> Ello se aprecia en la copia del DNI de la parte denunciante.

<sup>31</sup> Si bien se ha tomado conocimiento de que mediante Resolución 379 del 26 de octubre de 2006, emitida por la Primera Sala Civil de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte, se ordenó a la Municipalidad de Lima Metropolitana que efectúe la rectificación de los nombres masculinos del demandante, por femeninos; a diferencia del presente caso, se encontraba acreditado que el demandante se había sometido a una intervención quirúrgica de cambio de sexo.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros



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

RESOLUCIÓN 1197-2014/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 847-2012/CPC  
EXPEDIENTE 1073-2012/CPC  
(Acumulados)

"(...) Nos sentimos sorprendidos e indignados, porque pese a las coordinaciones previas no nos estaban dejando ingresar bajo el pretexto de que no estábamos en la lista, cuando no era cierto. Ante ello, un personal de seguridad se me acercó y me dijo que 'a mí me podían dejar ingresar pero que ella no' refiriéndose a Godfrey, yo no acepté. En esos momentos Johana Fabián me llama a un costado para preguntarme qué era lo que había pasado y la razón por la cual no ingresábamos a la discoteca, a lo que yo le respondí que el personal de seguridad nos había señalado que no estábamos en lista. Ante mi respuesta, Johana me confirmó que sí estábamos en la lista de invitados pues Diego Luna se lo había confirmado por lo que lo busca para preguntarle. En ese momento Johana y Diego estaban por ingresar a la discoteca.

Luego de eso, observé que un empleado de seguridad de la discoteca, comenzó a recriminar alguna cosa a Diego Luna que por la distancia sólo llegué a escuchar la palabra 'travesti'. Seguidamente Johana Fabián se me acercó y me dijo que no íbamos a ingresar a la discoteca porque el jefe de seguridad le había recriminado a Diego Luna el haber invitado a una persona transexual señalándole que 'ella no iba a entrar porque era un hombre disfrazado de mujer y que encima que me traes gays, me traes travestis', frase con la que pude tener claridad de lo que había visto y escuchado momentos previos.

Asimismo, cabe señalar que durante todo el transcurso de los hechos el personal de seguridad de la discoteca ubicados en la entrada observaban y miraban a Godfrey de manera insistente, murmurando entre sí y riéndose, lo que nos causó una situación de malestar, además de la espera en darnos una respuesta. (...)" (Subrayado y resaltado añadido).

#### Declaración jurada de la señora Martínez

"(...) Al regresar Johana nos señaló que el personal de seguridad les había reclamado la presencia de Godfrey diciéndole 'que no iba a entrar porque era un hombre', llegando Diego a reclamar al jefe de seguridad sobre cuál era el motivo para impedirle el ingreso si ella era una amiga, obteniendo por respuesta que 'encima que me traes gays, ahora me traes travestis'.

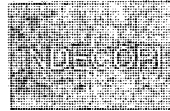
Ello confirmó nuestras sospechas en referencia a los momentos incómodos que nos hacían pasar, el personal de seguridad estaba discriminando a Godfrey por ser una transexual y por ello se le impedía el ingreso. A ello se sumó el hecho que una persona de seguridad se acercó a Jorge diciéndole 'te puedo dejar a entrar a ti pero no a ella', refiriéndose a Godfrey." (Subrayado y resaltado añadido).





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros



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

RESOLUCIÓN 1197-2014/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 847-2012/CPC  
EXPEDIENTE 1073-2012/CPC  
(Acumulados)

75. Cabe indicar que, en el recurso de apelación de Gótica, la única referencia que la denunciada hace a tales declaraciones, ha sido desvirtuada en los numerales 55 y 56 de la presente resolución.
76. De las declaraciones de los testigos que acompañaron a la parte denunciante el día que ocurrió el hecho denunciado –las mismas que no han sido desvirtuadas por la denunciada–<sup>32</sup> se desprende una desvaloración de la condición de transgénero del recurrente, incurrida por el personal de seguridad de la Discoteca Gótica. Cabe indicar que tales declaraciones han sido ratificadas por la señora Fabián, quien presencié directamente las expresiones vertidas por el personal de seguridad sobre la presencia del consumidor denunciante y puso al tanto de ellas al señor Tokeshi y a la señora Martínez; dicha ratificación se desprende de un video que obra en el expediente y que da cuenta de la entrevista que le hizo un reportero del programa La Noche es Mía<sup>33</sup>.
77. Corresponde hacer hincapié en que, el hecho que la parte denunciante no se encontraba en la lista de invitados enviada por el señor Luna a la Discoteca Gótica, no desvirtúa la existencia de las expresiones vertidas por el personal de seguridad con respecto a su condición de transgénero. Más aún, la denunciada no ha presentado medio probatorio alguno que refute los testimonios citados, pese a que se encontraba en la posibilidad de hacerlo, por ejemplo, con las declaraciones juradas de su personal de seguridad desmintiéndolos.
78. A ello debe agregarse que las declaraciones de la señora Huerta<sup>34</sup> –a quien en su denuncia la parte denunciante identificó como coordinadora de la Discoteca Gótica, sin que dicha condición ni sus declaraciones fueran desvirtuadas por la denunciada–<sup>35</sup> resultan reveladoras de que se habría incurrido en una desvaloración de la condición de transgénero del recurrente y, por ende, en un acto de discriminación:

<sup>32</sup> LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 162°.- Carga de la prueba.  
(...)

162.2 Corresponde a los administrados aportar pruebas mediante la presentación de documentos e informes, proponer pericias, testimonios, inspecciones y demás diligencias permitidas, o aducir alegaciones.

<sup>33</sup> En la foja 50 del expediente.

<sup>34</sup> En la foja 51 del expediente.

<sup>35</sup> LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 162°.- Carga de la prueba.  
(...)

162.2 Corresponde a los administrados aportar pruebas mediante la presentación de documentos e informes, proponer pericias, testimonios, inspecciones y demás diligencias permitidas, o aducir alegaciones.



PERU

Presidencia  
del Consejo de Ministros



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

RESOLUCIÓN 1197-2014/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 847-2012/CPC  
EXPEDIENTE 1073-2012/CPC  
(Acumulados)

(...)

**Señora Huerta:** Yo te entiendo o sea te entiendo que a mí tampoco me gustaría que me discrimine por nada.

(...)

**Señora Huerta:** Ya, si vas a salir donde Carlos Carlín, o sea sí sal, (...) o sea cuéntalo no pero no así tanto o sea sin hacerlo tan grande para que no nos perjudiques a los que trabajamos ahí, porque pucha el dueño dice remuevo todo, y remueve todo y hasta yo me quedo sin chamba, tu pata se queda sin chamba, me entiendes

**La parte denunciante:** Sí, obviamente (...)

**Señora Huerta:** Y pues sí a mí me parece que sí, o sea si tú me preguntas a mí tienes que ir y decir algo, pucha que **sí te han discriminado entiendes** pero eso queda con los abogados y toda esa vaina o sea es como que dales un jalón de orejas lo que tú quieras o sea si quieres te paso el teléfono de mi pata, me entiendes y hablas con él, porque de verdad es bueno el cholito es bueno, me entiendes

**La parte denunciante:** Bueno contigo y sus amistades no conmigo.

(...)

**La parte denunciante:** Claro genial pero igualito, pero este igualito la denuncia va contra la discoteca, no va contra ese señor

**Señora Huerta:** Cierto, pero igual tú sabes que la discoteca no se va a quedar así pucha puede tomar cualquier tipo de represalias contra todos los que trabajamos ahí y entonces ya estamos fregados

**La parte denunciante:** (...) No lo hago ni siquiera por un poco de fama, ni por un poco de plata, no lo hago por eso Pava, lo hago por el maltrato que yo he recibido, o sea por el maltrato psicológico, por la discriminación me entiendes por eso lo estoy haciendo (...).

**Señora Huerta:** (...) Que tú salgas o sea él me dice que salga, que salga ya normal, pero pucha querer hacerlo tan grande **o sea sí es un acto de discriminación** (...) si la discoteca tiene que pedirte disculpas me parece tiene que pedírtelas de todas maneras, (...) sí mínimo tiene que pedirte disculpas.

(...)” (Subrayado y resaltado añadido).

79. De otro lado, cabe reiterar que Gótica no demostró la existencia de causas objetivas y justificadas, distintas de la discriminación, para obstaculizar el ingreso de la parte denunciante a su discoteca, pues como ha sido señalado en la presente resolución, ni el incremento del precio regular de la entrada para el público general, ni la consulta que se efectuaría para que el consumidor pudiera pagar su entrada, se hallaban sustentados en el desarrollo de un evento al interior del establecimiento; tampoco existen en el expediente indicios de que la parte denunciante incurrió en conductas que pusieran en riesgo la seguridad del establecimiento o tranquilidad de sus clientes, u otros similares.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros



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

RESOLUCIÓN 1197-2014/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 847-2012/CPC  
EXPEDIENTE 1073-2012/CPC  
(Acumulados)

80. Atendiendo a lo expuesto precedentemente, existen elementos de juicio que permiten concluir la existencia de una conexión entre la condición de transgénero de la parte denunciante y la conducta irregular del personal de seguridad de Gótica consistente en brindarle información confusa sobre el precio de la entrada, cuadruplicar el precio regular de la entrada para el público en general y formular pretextos con el fin de evitar que el consumidor pudiera pagar su entrada de manera inmediata. Lo anterior, valorado conjuntamente con las declaraciones del señor Tokeshi, la señora Martínez, la señora Fabián y la señora Huerta, evidencia una intención de desincentivar el ingreso de la parte denunciante a la Discoteca Gótica, dada su condición de transgénero.
81. En su apelación, Gótica señaló que prueba de que no había incurrido en una práctica discriminatoria, era que brindó el mismo trato a los acompañantes de la parte denunciante, el señor Tokeshi y la señora Martínez, quienes dudaban en pagar el precio de la entrada, al no encontrarse en la lista de invitados. Al respecto, esta Sala aprecia que, atendiendo a la existencia de indicios suficientes de que el trato que la parte denunciante recibió de parte del personal de seguridad de Gótica constituyó una conducta discriminatoria debido a su condición de transgénero, el trato brindado al señor Tokeshi y a la señora Martínez, respondió a su condición de acompañantes de la parte denunciante.
82. En atención a lo expuesto, corresponde confirmar la resolución venida en grado que halló responsable a Gótica por infracción de los artículos 1°.1, literal d), 38°.1 y 38°.3 del Código, toda vez que condicionó el ingreso de la parte denunciante a la Discoteca Gótica, al pago de una suma mayor a la requerida para la generalidad de los consumidores, debido a su condición de transgénero, incurriendo así en el tipo infractor de discriminación en el consumo.

#### Graduación de la sanción

83. El artículo 112° del Código establece que para determinar la sanción aplicable al infractor, se debe atender al beneficio ilícito esperado u obtenido por la realización de la infracción, la probabilidad de su detección, el daño resultante de la infracción y los efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado, la naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida,



PERU

Presidencia  
del Consejo de Ministros



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

RESOLUCIÓN 1197-2014/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 847-2012/CPC  
EXPEDIENTE 1073-2012/CPC  
(Acumulados)

salud, integridad o patrimonio de los consumidores y otros criterios que dependiendo del caso particular, considere adecuado adoptar la Comisión<sup>36</sup>.

84. Las sanciones de tipo administrativo tienen por principal objeto disuadir o desincentivar la realización de infracciones por parte de los administrados. El fin de las sanciones es, en último extremo, adecuar las conductas al cumplimiento de determinadas normas.
85. En el presente caso, la Comisión sancionó a Gótica con una multa de 100 UIT, basándose en los siguientes criterios:

- (i) **Daño resultante y naturaleza del perjuicio causado:** Una práctica discriminatoria en el consumo se asocia a la afectación al derecho a la dignidad que sufre la persona involucrada en la controversia. En las prácticas discriminatorias por identidad de género, la afectación a los derechos fundamentales del ciudadano reviste un menoscabo a la propia identidad de la persona; pues resalta la diferencia en el estilo de vida que posee, haciéndosele sentir que no pertenece a la propia sociedad, al grupo regular de consumidores que libremente pueden acceder a los bienes y servicios que ofrecen los proveedores en el mercado. El daño causado es irreparable en tanto afecta la dignidad de la persona y la coloca en una situación de desigualdad frente a otros consumidores. El acto discriminatorio cometido por Gótica impactó directamente en los sentimientos e identidad de la parte denunciante. Ello, determina que la sanción a aplicar refleje la magnitud de los derechos fundamentales implicados y la naturaleza del perjuicio causado.
- (ii) **Efectos en el mercado:** Seleccionar a la clientela de un centro de diversión por la identidad de género del público asistente, genera un impacto negativo en la sociedad y en el resto de potenciales consumidores. Además, genera un daño en la credibilidad y confianza en el sistema, lo cual resulta inadmisibles en una economía social de mercado, donde la dignidad es el fin supremo.

 36

LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 112°.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas. Al graduar la sanción, el Indecopi puede tener en consideración los siguientes criterios:

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



(iii) **Agravante:** Su defensa no había estado guiada por la buena fe procedimental por haber señalado que el costo de la entrada ascendía a S/. 200,00 cuando el costo real era S/. 50,00.

86. En su apelación, Gótica cuestionó la multa impuesta señalando, con relación al daño resultante y naturaleza del perjuicio ocasionado, que no se encontraba acreditado que enviaron mensajes insultando a la parte denunciante. Sobre el particular, se ha constatado que en este extremo de la graduación, la Comisión no señaló que la denunciada había enviado mensajes ofensivos a la parte denunciante, de allí que no corresponde valorar dicho alegato.
87. Asimismo, la denunciada indicó que no era cierto que su defensa no había estado guiada por la buena fe procedimental, toda vez que durante el procedimiento el precio de entrada a la discoteca no fue materia de análisis profundo durante el procedimiento. Al respecto, cabe indicar que dicho alegato corresponde a un argumento que ha sido desvirtuado en el análisis de fondo de la presente resolución, indicándose que la alegada información irregular brindada a la parte denunciante por el personal de seguridad de Gótica, se desprendía de los hechos difundidos por el programa La Noche es Mía, de los términos de la denuncia presentada, así como de los medios probatorios presentados por la parte denunciante, los cuales fueron puestos en conocimiento de Gótica por la Secretaría Técnica durante la tramitación del procedimiento, de allí que tuvo la oportunidad y efectivamente ejerció su derecho de defensa como puede apreciarse de los términos de sus descargos.
88. Esta Sala coincide con los criterios aplicados por la Comisión; no obstante, discrepa de la decisión de imponer una multa de 100 UIT, pues aun cuando se produjo una afectación al derecho fundamental a no ser discriminado que da cuenta de una infracción grave en el presente procedimiento, se verificó la discriminación en un caso individual, siendo que no se han constatado prácticas discriminatorias que afecten intereses colectivos o difusos o un daño a la salud, la vida o integridad de una persona, circunstancias que eventualmente hubieran justificado una multa de esa magnitud.
89. Aunado a lo anterior debe tenerse en cuenta, en atención al *principio de predictibilidad* que rige los procedimientos administrativos<sup>37</sup>, que en recientes

<sup>37</sup> LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo IV.- Principios del procedimiento administrativo. 1. El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo:



pronunciamientos de la Sala en materia de discriminación, se sancionó a las empresas denunciadas con multas de 45 UIT (Resolución 2135-2012/SC2-INDECOPI emitida el 11 de julio de 2012, en el marco del procedimiento iniciado por el señor Miguel Ángel Céliz Ocampo contra Rímac Internacional Compañía de Seguros y Reaseguros S.A.<sup>38</sup> y Resolución 854-2014/SPC-INDECOPI emitida el 13 de marzo de 2014, en el marco del procedimiento iniciado de oficio contra Peruvian Air Line S.A.<sup>39</sup>). Asimismo, mediante Resolución 3128-2013/SPC-INDECOPI emitida el 19 de noviembre de 2013, en el marco del procedimiento iniciado por la señora Juana Elena Tueros Lara contra Asociación de Manualidades y Arte Decorativo, se sancionó a la denunciada con una multa de 51 UIT.

90. Por lo anterior, corresponde revocar la resolución recurrida en el extremo que sancionó a Gótica con una multa de 100 UIT y, reformándolo, se le impone una multa de 50 UIT.

La medida correctiva y el mandato de pago de las costas y de los costos del procedimiento

91. Finalmente, atendiendo a los argumentos anteriormente expuestos y considerando que la denunciada no ha fundamentado su apelación respecto de la pertinencia de las medidas correctivas ordenadas, ni de la procedencia del mandato de pago de las costas y de los costos del procedimiento, este Colegiado asume como propias las consideraciones de la recurrida sobre dichos extremos, en virtud de la facultad establecida en el artículo 6º de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General<sup>40</sup>. En consecuencia, corresponde confirmar dichos extremos de la Resolución 715-2013/CC1.

(...)

**1.15. Principio de predictibilidad.-** La autoridad administrativa deberá brindar a los administrados o sus representantes información veraz, completa y confiable sobre cada trámite, de modo tal que a su inicio, el administrado pueda tener una conciencia bastante certera de cuál será el resultado final que se obtendrá.

<sup>38</sup> Luego de considerar como atenuante la conducta de la aseguradora a lo largo del procedimiento.

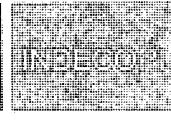
<sup>39</sup> Se tomó en cuenta principalmente el daño ocasionado a la colectividad de usuarios cuya discapacidad es la sordomudez, al ser impedidos arbitrariamente de abordar a los vuelos contratados, sin que mediaran causas razonables ni objetivas que justifiquen tal decisión. Se agregó que, el considerar que una persona sordomuda no podía valerse por sí misma o que no era autosuficiente, sin que mediara ningún análisis previo, implicaba que un sector de la población vea vulnerado sus derechos a la igualdad de trato y a la no discriminación.

<sup>40</sup> **LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 6º.- Motivación del Acto Administrativo.**

(...)

6.2 Puede motivarse mediante declaración de conformidad con los fundamentos y conclusiones de anteriores dictámenes, decisiones o informes obrantes en el expediente, a condición de que se les identifique de modo certero, y que por esta situación constituyan parte integrante del respectivo acto. (...)





## Remisión de los actuados al Ministerio Público

92. Tomando en cuenta que en el presente procedimiento se ha constatado que se discriminó a la parte denunciante debido a su condición de transgénero, esta Sala considera pertinente remitir copia de los principales actuados del expediente al Ministerio Público para que, de considerarlo necesario y en atención a sus facultades establecidas en el artículo 159º de la Constitución Política del Perú, inicie las investigaciones pertinentes sobre el particular<sup>41</sup>.

### RESUELVE:

**PRIMERO:** Confirmar la Resolución 715-2013/CC1 del 31 de julio de 2013, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 1, que halló responsable a Gothic Entertainment S.A. por infracción de los artículos 1º.1, literal d), 38º.1 y 38º.3 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que condicionó el ingreso del señor Godfrey Arbulú Grippa a la Discoteca Gótica, al pago de una suma mayor a la requerida para la generalidad de los consumidores, debido a su condición de transgénero, incurriendo así en el tipo infractor de discriminación en el consumo.

**SEGUNDO:** Confirmar la Resolución 715-2013/CC1 en el extremo que ordenó como medidas correctivas que Gothic Entertainment S.A.: (a) en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles contado a partir de notificada la resolución, remita una carta a la parte denunciante mediante la cual le ofrezca una disculpa por el trato discriminatorio brindado y que, por un lapso de seis (6) meses, publique un aviso en su página web y coloque un aviso visible para todos los consumidores en la entrada de la Discoteca Gótica con el texto: *“Gothic Entertainment S.A. informa al público en general que en la Discoteca Gótica se encuentran prohibidas todas las prácticas discriminatorias a consumidores por cualquier motivo, incluyendo distinciones injustificadas por origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica, opción sexual o cualquier otro motivo”*; (b) en un plazo máximo de treinta (30) días hábiles contado a partir de notificada la resolución,

<sup>41</sup> CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ. Artículo 159º.- Corresponde al Ministerio Público:

1. Promover de oficio, o a petición de parte, la acción judicial en defensa de la legalidad y de los intereses públicos tutelados por el derecho.
2. Velar por la independencia de los órganos jurisdiccionales y por la recta administración de justicia.
3. Representar en los procesos judiciales a la sociedad.
4. Conducir desde su inicio la investigación del delito. Con tal propósito, la Policía Nacional está obligada a cumplir los mandatos del Ministerio Público en el ámbito de su función.
5. Ejercitar la acción penal de oficio o a petición de parte.
6. Emitir dictamen previo a las resoluciones judiciales en los casos que la ley contempla.
7. Ejercer iniciativa en la formación de las leyes; y dar cuenta al Congreso, o al Presidente de la República, de los vacíos o defectos de la legislación.



capacite a todo su personal para que se eviten conductas discriminatorias similares a la verificada en el presente procedimiento, debiendo acreditar dicha capacitación ante la Secretaría Técnica; y, (c) se abstenga de realizar prácticas discriminatorias de cualquier índole que impliquen una vulneración a los derechos de los consumidores.

**TERCERO:** Revocar la Resolución 715-2013/CC1 en el extremo que sancionó a Gothic Entertainment S.A. con una multa de 100 UIT y, reformándolo, se le impone una multa de 50 UIT.

**CUARTO:** Confirmar la Resolución 715-2013/CC1 en el extremo referido al mandato de pago de las costas y los costos del procedimiento.

**QUINTO:** Remitir copia de los principales actuados del expediente al Ministerio Público para que, de considerarlo necesario, inicie las investigaciones pertinentes sobre la conducta constatada en el presente procedimiento.

**Con la intervención de los señores vocales Julio Baltazar Durand Carrión, Alejandro José Rospigliosi Vega y Javier Francisco Zúñiga Quevedo.**




**JULIO BALTAZAR DURAND CARRIÓN**  
Vicepresidente



***El voto singular de la vocal Ana Asunción Ampuero Miranda es el siguiente:***

Si bien la vocal que suscribe el presente voto se encuentra de acuerdo con lo resuelto en la presente resolución, considero necesario dejar constancia de que el marco legal nacional y supranacional sobre la discriminación que ha sido desarrollado en los numerales 20 a 34, la jurisprudencia comparada a la que se ha hecho referencia en los numerales 44 a 48, así como también los numerales 70 y 71 que aluden a lo anterior, no inciden en la decisión de hallar responsable a Gótica por haber incurrido en el tipo de discriminación en el consumo (contenido en el artículo 38 del Código de Protección y Defensa del Consumidor), ya que la decisión se sustenta en las pruebas que evidencian que se condicionó el ingreso del señor Godfrey Arbulú Grippa a la Discoteca Gótica al pago de una suma mayor a la requerida para la generalidad de los consumidores sin que haya mediado una razón justificada para ello.

En tal sentido, no suscribo los referidos considerandos, debiendo resaltar que aun prescindiendo de los mismos en la fundamentación de la presente resolución, la decisión adoptada es la misma desde una perspectiva del derecho de protección al consumidor, perspectiva de análisis que compete a esta Sala de Protección al Consumidor<sup>1</sup>.

  
**ANA ASUNCIÓN AMPUERO MIRANDA**

<sup>1</sup> Al respecto, se puede revisar el análisis efectuado en las resoluciones en materia de discriminación que la Sala ha emitido, tales como Resolución 3444-2012/SPC-INDECOPI y Resolución N° 0688-2014/SPC-INDECOPI.