

PONTIFICIA UNIVERSIDAD
CATÓLICA DEL PERÚ

FACULTAD DE DERECHO



Informe jurídico sobre la Resolución
1121-2020/SPC-INDECOPI

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

Stacy Vivian Ramirez Wong

ASESOR:

Julio Baltazar Durand Carrión

Lima, 2023

Informe de Similitud

Yo, DURAND CARRION, JULIO BALTAZAR, docente de la Facultad de Derecho de la Pontificia Universidad Católica del Perú, asesor(a) del Trabajo de Suficiencia Profesional titulado "Informe jurídico sobre la Resolución 1121-2020/SPC-INDECOPI", del autor RAMIREZ WONG, STACY VIVIAN, dejo constancia de lo siguiente:

- El mencionado documento tiene un índice de puntuación de similitud de 22%. 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 de Suficiencia Profesional, y no se advierten indicios de plagio.
- Las citas a otros autores y sus respectivas referencias cumplen con las pautas académicas.

Lima, 14 de julio del 2023

| | |
|---|--|
| <u>Apellidos y nombres del asesor / de la asesora:</u> DURAND CARRION, JULIO BALTAZAR | |
| DNI: 06726360 |  Firma: |
| ORCID: https://orcid.org/0000-0002-2926-1912 | |

RESUMEN

El presente informe jurídico contiene el análisis de los hechos y problemas jurídicos que se presentan en la Resolución 1121-2020/SPC-INDECOPI de fecha 22 de julio de 2020. La referida resolución versa sobre el procedimiento administrativo sancionador iniciado contra la empresa Crediscotia Financiera S.A. por haber incurrido en un acto discriminatorio en contra del señor Rafael Delgado Carranza por razón de su género. El acto analizado en la referida resolución consiste en la denegación de brindar la atención preferente al señor Delgado debido a su condición de hombre, quien acudió al local de la denunciada acompañado de su hijo de dos años. La Resolución 1121-2020/SPC-INDECOPI representa un caso emblemático en materia de discriminación por género en el marco del derecho de protección al consumidor, y constituye un ejemplo del uso de este derecho como uno de los instrumentos con los que cuenta el Estado, y en el presente caso el Indecopi, para combatir la discriminación que pueden enfrentar los ciudadanos en su calidad de consumidores. Al respecto, en el presente informe analizaremos el razonamiento empleado por los órganos resolutivos del Indecopi en materia de discriminación, los medios probatorios empleados en el presente caso y el empleo de capacitaciones como medidas correctivas.

Palabras clave

Consumidor, Discriminación, Medidas correctivas, Discriminación en el consumo.

ABSTRACT

This legal report contains the analysis of the most relevant facts and legal questions that were introduced in Decision 1121-2020/SPC-INDECOPI. The aforementioned decision consists of an administrative sanctioning proceeding initiated against the company Crediscotia Financiera S.A. for having committed a discriminatory act against Mr. Rafael Delgado Carranza. The conduct that was analyzed in the decision consists on the refusal to provide preferential attention to Mr. Delgado for his male gender, who went to the premises of the defendant in company of his two-year-old son. Decision 1121-2020/SPC-INDECOPI represents a relevant case on gender discrimination in consumer protection law, and an example of the use of consumer protection law as one of the instruments that the State institution can employ to fight against discrimination that the citizens may face as consumers. In this report we will analyse the reasoning of Indecopi's decision bodies regarding discrimination cases, the evidence used in this case and the use of trainings as a corrective measure.

Keywords

Consumer, Discrimination, Corrective measures, Discrimination in consumer protection law

ÍNDICE

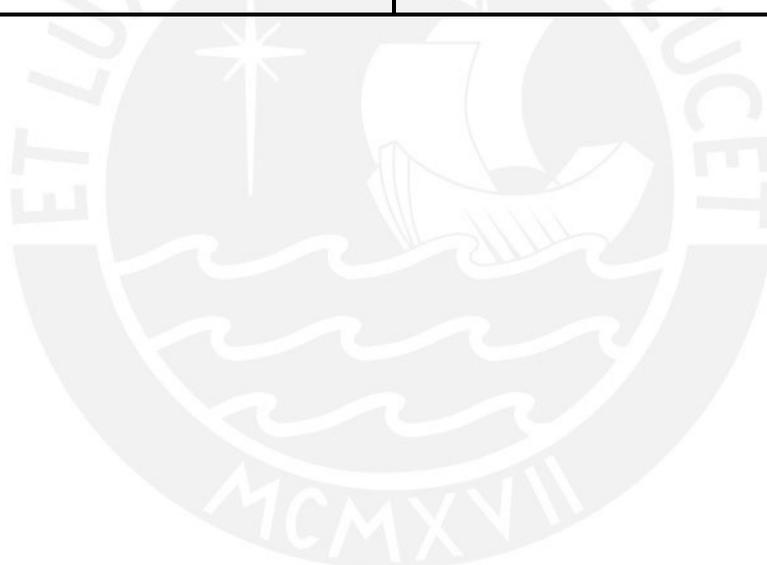
| | |
|---|-----------|
| PRINCIPALES DATOS DEL CASO | 6 |
| I. INTRODUCCIÓN | 7 |
| 1.1. Justificación de la elección de la resolución | 7 |
| 1.2. Presentación del caso y análisis | 8 |
| II. IDENTIFICACIÓN DE LOS HECHOS RELEVANTES | 10 |
| 2.1. Antecedentes | 10 |
| 2.2. Hechos relevantes del caso | 11 |
| i) Procedimiento administrativo sancionador iniciado contra Crediscotia en primera instancia administrativa | 11 |
| ii) Apelación de las partes involucradas en el procedimiento | 13 |
| iii) Resolución 1121-2020/SPC-INDECOPI del 22 de julio de 2020 | 14 |
| III. IDENTIFICACIÓN DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS | 14 |
| IV. POSICIÓN DEL CANDIDATO/A | 15 |
| 4.1. Respuestas preliminares a los problemas principal y secundarios | 15 |
| V. ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS | 16 |
| 1. Análisis del primer problema jurídico: ¿El acto cometido por Crediscotia consistente en la denegación de la atención preferencial a un padre que lleva a su hijo, por su condición de hombre, constituye una infracción a la Ley 29571 en la modalidad de negación de trato preferente o en la modalidad de acto de discriminación de género? | 16 |
| 1.1 El derecho al trato preferente | 16 |
| 1.2 Trato preferente en el orden de atención | 17 |
| 1.3 Análisis del derecho de atención preferente en la Resolución 1121-2020-SPC-INDECOPI | 18 |
| 1.4 Prohibición de discriminación: | 19 |
| 1.5 Igualdad entre hombres y mujeres y la prohibición de discriminación | 22 |
| 1.6 Análisis de la vulneración a la prohibición de discriminación por género en la Resolución 1121-2020/SPC-INDECOPI | 23 |
| 2. Análisis del segundo problema jurídico: ¿Los medios probatorios presentados por el Señor Delgado fueron suficientes para acreditar el acto de discriminación por motivos de género? | 25 |
| 2.1 Carga de la prueba en materia de discriminación | 25 |
| 3. Análisis del tercer problema jurídico: Respecto a la sanción, ¿El monto de la multa y la imposición de realización de una capacitación al personal, constituyen una medida suficiente para evitar que Crediscotia Financiera S.A. vuelva a incurrir en conductas discriminatorias similares? | 28 |

| | |
|--|-----------|
| 3.1 Análisis de la imposición de la multa | 28 |
| 3.2 Análisis de la medida correctiva | 30 |
| 3.3 Delimitación de la capacitación como medida correctiva complementaria | 32 |
| 3.4 Análisis de la medida correctiva dictada en la Resolución 1121-2020/SPC-INDECOPI | 36 |
| VI. CONCLUSIONES | 38 |
| BIBLIOGRAFÍA | 39 |
| ANEXOS | 41 |



PRINCIPALES DATOS DEL CASO

| | |
|---|--|
| N° EXPEDIENTE | 195-2019/CC1 |
| ÁREA DEL DERECHO SOBRE EL CUAL VERSA EL CONTENIDO DEL PRESENTE CASO | Derecho de Protección al Consumidor |
| IDENTIFICACIÓN DE LA RESOLUCIÓN MÁS IMPORTANTE | Resolución 1121-2020/SPC-INDECOPI |
| DENUNCIANTE | Rafael Delgado Carranza |
| DENUNCIADO | Crediscotia Financiera S.A. |
| INSTANCIA ADMINISTRATIVA | Sala Especializada en Protección al Consumidor |



I. INTRODUCCIÓN

I.1. Justificación de la elección de la resolución

La discriminación continúa siendo una problemática existente en todos los ámbitos de la sociedad, incluidas las relaciones de consumo. Esta ocurre en el ámbito del derecho de consumo cuando de manera injustificada se niega el acceso, se brida rechazo, se maltrata a un consumidor cuando este busca adquirir un producto o disfrutar de un servicio en el mercado, entre otros.

Por lo cual, la discriminación en el ámbito de las relaciones de consumo constituye una conducta punible que afecta gravemente a los consumidores debido a su vínculo estrecho con la dignidad humana y que pueda afectar a los seres humanos en distintos aspectos de su vida.

La resolución materia del presente informe fue elegida por la autora debido a la necesidad de enfatizar la importancia de combatir la discriminación en todos los ámbitos de la vida de los seres humanos, pues una conducta discriminadora en las relaciones de consumo no solo implica la vulneración de un derecho fundamental que a su vez afecta el ejercicio de otros derechos; sino que tal y como ha sido señalado por el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (en adelante, Indecopi) ocasiona una distorsión en el mercado pues genera una situación de desigualdad entre los consumidores en el acceso a bienes y servicios (2015: p. 24).

Por ello, el caso materia de análisis permite reflexionar sobre el razonamiento empleado por la Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante, SPC) y constituye un ejemplo del uso del derecho de protección al consumidor como un instrumento que posee el Estado peruano para alcanzar la igualdad y sancionar la discriminación que puede afectar los derechos de los ciudadanos en su calidad de consumidores.

Adicionalmente, el presente caso fue elegido debido a que nos permite analizar los actos de discriminación por género vinculados a la condición de hombre y cómo los estereotipos y roles de género contribuyen a la realización de dichos actos. Lo cual, también constituye una vulneración al principio de igualdad entre hombres y mujeres, afectando a ambos géneros en el ejercicio de sus derechos en las relaciones de consumo.

Finalmente, el presente caso contribuye a la discusión sobre si tanto la multa como la medida correctiva impuestas por el Indecopi fueron adecuadas. Permittiéndonos realizar una reflexión respecto a la aplicación de capacitaciones como medidas correctivas; y, el alcance que deben tener para evitar que el administrado vuelva a incurrir en actos discriminatorios en el futuro.

I.2. Presentación del caso y análisis

El presente caso tiene por objeto analizar si Crediscotia Financiera S.A. (en adelante, Crediscotia), incurrió en un acto de discriminación contra el señor Rafel Delgado Carranza (en adelante, el señor Delgado) por motivos de género al negarse a brindarle la atención preferencial que solicitó en la cola de la referida empresa cuando se encontraba acompañado de su hijo de dos años.

Debido a que el personal de Crediscotia le comunicó al señor Delgado que la referida empresa no brindaba atención preferencial a hombres acompañados de niños, sino solamente a mujeres con niños en brazos, lo cual conllevó a que el señor Delgado y su menor hijo hicieran la fila para la atención regular y dado el elevado tiempo de espera, su menor hijo terminó miccionando en la ropa de ambos.

En base a las mencionadas circunstancias, el señor Delgado interpuso un reclamo, el cual fue respondido por la empresa quien le indicó que se encontraba tomando las medidas necesarias para evitar que ocurra una situación similar. Por todo ello, el señor Delgado decidió interponer una

denuncia contra la empresa por haber infringido la normativa de derecho de consumidor.

El principal problema del referido caso consiste en analizar si la negativa de acceso a la ventanilla de atención preferencial al señor Delgado, el cual cargaba a su hijo de dos años en brazos, constituye una negación de trato preferente o si constituye un caso de discriminación por motivos de género. Ello, nos permitirá reflexionar sobre la definición de discriminación aplicada por la SPC y su análisis respecto a la discriminación de género en el consumo. Así como, respecto de los factores sociales y culturales que contribuyen a la existencia de estereotipos y roles de género en el ámbito del consumo, lo cual configura una falencia que deben mejorar los proveedores para poder satisfacer de una manera adecuada los derechos de los consumidores.

Sobre el problema principal, mi postura consiste en señalar que el acto en el cual incurrió la empresa Crediscotia constituyó un acto de discriminación de género en el consumo y no un acto de negación de atención preferente. Ello, debido a que la empresa brindó un trato diferenciado al señor Delgado el cual no se encontró basado en ninguna causa objetiva o justificada. En ese sentido me encuentro en concordancia con el razonamiento de la SPC y la forma en la que abordó el problema principal.

Respecto de los problemas secundarios, considero relevante la realización de un análisis sobre si los medios probatorios aportados por el señor Delgado permitieron que se acreditara de manera fehaciente que Crediscotia habría incurrido en una conducta discriminatoria. Asimismo, se desarrollará como problema secundario el análisis de la graduación de la sanción y la multa impuesta.

Un problema secundario adicional que consideramos relevante abordar radica en el análisis de la medida correctiva impuesta a la empresa Crediscotia. Al respecto, la medida correctiva que consistió en la realización de una capacitación pudo haber sido mejor delimitada a través de la inclusión de elementos adicionales. Dichos elementos debieron constar en la precisión

sobre la temática dictada en la capacitación; y, respecto al conocimiento y experiencia que debe tener el tercero que dictaría la capacitación. Ello con la finalidad de alcanzar los fines perseguidos de una capacitación dictada como medida correctiva y evitar la comisión de actos discriminatorios en el futuro por parte de la empresa sancionada.

II. IDENTIFICACIÓN DE LOS HECHOS RELEVANTES

II.1. Antecedentes

El caso se desarrolla en el año 2017, cuando el señor Delgado y su menor hijo se dirigieron a una agencia de la empresa Crediscotia que se encontraba dentro de la sede de la empresa Importaciones Hiraoka S.A.C. en el distrito de San Miguel.

El señor Delgado junto con su hijo se dirigieron a la fila de la ventanilla que brindaba atención preferencial en el establecimiento. Sin embargo, los trabajadores de Crediscotia le señalaron que la atención preferencial solo era brindada a mujeres con niños en brazos debido a la política de la empresa.

Ello, dio lugar a que el señor Delgado tuviera que acudir a la fila regular y esperar la atención en ventanilla por más de una hora, lo cual conllevó a que el niño mojara sus pantalones y ensuciara la ropa de ambos.

La situación afrontada por el señor Delgado revela una problemática social que existe en el Perú, la cual radica en la existencia de roles y estereotipos de género que contribuyen a la realización de prácticas discriminatorias contra hombres y mujeres por motivos de género.

Un ejemplo de dichas conductas fue recabado por la *Encuesta Nacional de Relaciones Sociales* del año 2019, en donde, de acuerdo con lo señalado por Valega, se identificó que “el 52.7% de personas entrevistadas están de acuerdo con la afirmación *-La mujer debe cumplir primero con su rol de madre, esposa*

o ama de casa, y después realizar sus propios sueños-. (ENARES, 2019; como se citó en Valega, 2020, p.18).

Ello, constituye un reflejo de que la sociedad peruana concibe estereotipos e impone roles de género a hombres y mujeres respecto a las labores del hogar y cuidado de los hijos. Siendo establecido un rol de cuidado de los hijos a las mujeres y un rol de proveedor y ausente a los hombres; quienes también se ven afectados por este tipo de roles, pues se les desvincula de su derecho a ejercer una paternidad responsable. La existencia de tales concepciones trae consigo la realización de actos discriminatorios por género que existen en todos los ámbitos de la vida de los seres humanos; y en específico, en las relaciones de consumo como será desarrollado en el presente caso.

II.2. Hechos relevantes del caso

i) Procedimiento administrativo sancionador iniciado contra Crediscotia en primera instancia administrativa

Con fecha 17 de febrero del año 2017, el señor Delgado acudió al local de Crediscotia ubicado en San Miguel, que se encontraba dentro de la empresa Importaciones Hiraoka S.A.C., acompañado de su hijo de dos años.

El señor Delgado, quien cargaba a su hijo en brazos, ingresó al local con el objetivo de pagar una cuota que pertenecía a una de sus tarjetas de crédito emitidas por el banco Scotiabank Perú S.A.A.; por lo cual, se dirigió a la fila de la ventanilla de atención preferencial.

Al momento de aproximarse a la referida ventanilla, el personal le comunicó que la política de la empresa no brindaba atención preferencial a hombres acompañados de niños, sino solamente a mujeres.

Debido a lo señalado por el personal, el señor Delgado se dirigió a la fila de la ventanilla de atención regular, la cual tuvo un tiempo de espera de más de

sesenta minutos, y ocasionó que su hijo de dos años miccionara y mojara la ropa de ambos.

El señor Delgado comunicó lo ocurrido al personal, los cuales reiteraron la existencia de la política. Lo cual ocasionó que el señor Delgado presentara un reclamo afirmando que el personal que redactó el reclamo era un testigo de lo sucedido.

Posteriormente, el 20 de febrero de 2017, Crediscotia respondió al reclamo del señor Delgado con una Hoja de Reclamos mediante la cual le comunicaba que tomaría las medidas necesarias para evitar que ocurriera una situación similar.

Con fecha 24 de enero de 2019, el señor Delgado denunció a Crediscotia, y las dos empresas en las cuales se encontraba el local de la referida empresa, por haber infringido el Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, la Ley 29571 o el Código, indistintamente). Asimismo, solicitó que como medida correctiva se coloque un cartel que señale que Crediscotia no volvería a cometer actos de discriminación, se comuniquen las medidas adoptadas que eviten que vuelvan a ocurrir actos discriminatorios, se cierre la agencia por un número determinado de días y que se remita el expediente a las entidades administrativas correspondientes.

Es importante señalar que en su denuncia el señor Delgado adjuntó el Reclamo N° 000626 y la Hoja de Reclamos emitida por Crediscotia que brinda respuesta a su reclamo.

El 29 de marzo de 2019, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor realizó una imputación contra Crediscotia por haber incurrido en una supuesta infracción al literal d) del artículo 1.1 y al artículo 38 del Código.

El 13 de mayo de 2019, Crediscotia señaló en sus descargos que la imputación había prescrito. Asimismo, la referida empresa argumentó que no había ningún mandato en su política que estableciera una atención preferente aplicable solo para mujeres acompañadas de niños; y, que la respuesta brindada por su

empresa no constituía expresamente una aceptación de lo alegado por el denunciante.

El 25 de setiembre de 2019, mediante Resolución 1980-2019/CC1, la Comisión de Protección al Consumidor (en adelante, la Comisión) declaró fundada la denuncia presentada por el señor Delgado, y resolvió que Crediscotia habría vulnerado el Código, concluyéndose que la referida entidad financiera denegó la atención preferencial al denunciante por su condición de hombre, lo cual constituía una conducta discriminatoria que debía ser sancionada con 30 UIT.

Asimismo, la Comisión impuso una medida correctiva a Crediscotia, ordenándole que cumpla con capacitar a su personal de la sede en San Miguel, en materia de discriminación y que evite volver a incurrir algún otro tipo de conducta discriminatoria en el futuro.

ii) Apelación de las partes involucradas en el procedimiento

Con fecha 25 de octubre del 2019, la empresa sancionada presentó sus descargos e interpuso un recurso que buscó apelar la resolución emitida por la primera instancia administrativa. En el referido escrito, la empresa argumentó lo siguiente:

- La Comisión calificó de manera incorrecta la denuncia, debido a que lo señalado por el señor Delgado debía haberse analizado como un acto que vulneraba el trato preferente, y no como una conducta discriminatoria.
- La Resolución vulneraba el principio de Carga de la Prueba debido a que no se acreditó de manera fehaciente el supuesto acto discriminatorio alegado por el señor Delgado. Asimismo, la resolución no justificó por qué consideró el Reclamo N° 000626, su respuesta y la declaración del señor Delgado como indicios suficientes para justificar la comisión de un acto discriminatorio.
- La Comisión aplicó de manera inadecuada la graduación de la sanción establecida en el Código e impuso una multa de 30 UIT de manera

errónea. Adicionalmente, señaló que en base al principio de predictibilidad se le debió imponer una multa máxima de 15 UIT.

Luego de la apelación presentada por Crediscotia, el denunciante apeló la Resolución 1980-2019/CC1. Al respecto, en noviembre del 2019, el recurso de apelación fue concedido a ambas partes.

Posteriormente, mediante Resolución 3726-2009/SPC-INDECOPI, la SPC advirtió que el recurso interpuesto por el denunciante había sido presentado extemporáneamente y consideró necesario declarar la nulidad parcial de la resolución que le concedió la apelación.

iii) Resolución 1121-2020/SPC-INDECOPI del 22 de julio de 2020

El 22 de julio de 2020, la SPC resolvió lo siguiente:

- Confirmar la Resolución 1980-2019/CC1 emitida por la Comisión que declaró fundada la denuncia interpuesta contra Crediscotia por haber infringido el literal d) del numeral 1.1 del artículo 1 y del artículo 38 del Código.
- Confirmar la sanción y medida correctiva impuesta en la referida resolución de primera instancia.
- Requerir el cumplimiento del pago de la multa impuesta mediante la referida resolución.
- Confirmar la inscripción de Crediscotia en el Registro de Infracciones y Sanciones.
- Disponer que se remitan copia de los actuados al Ministerio Público.

III. IDENTIFICACIÓN DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS

- (i) ¿El acto cometido por Crediscotia consistente en la denegación de la atención preferencial a un padre que lleva a su hijo, por su condición de hombre, constituye una infracción a la Ley 29571 en la modalidad de

negación de trato preferente o en la modalidad de acto de discriminación de género?

- (ii) ¿Los medios probatorios presentados por el señor Delgado fueron suficientes para acreditar el acto de discriminación por motivos de género?
- (iii) Respecto a la sanción, ¿El monto de la multa y la imposición de realización de una capacitación al personal constituyen acciones suficientes para evitar que Crediscotia vuelva a incurrir en conductas discriminatorias similares?

IV. POSICIÓN DEL CANDIDATO/A

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

Consideramos que el presente caso constituye un acto de discriminación en el consumo por género, debido a que los trabajadores de Crediscotia le denegaron el acceso a la ventanilla de atención preferencial al señor Delgado y su menor hijo, solo por su condición de hombre. Ello evidenció un trato desigual que se realizó en perjuicio del señor Delgado sin que exista una causa objetiva y justificada que fundamente tal diferenciación. La postura adoptada en el presente informe será desarrollada en la sección correspondiente al análisis.

Por otro lado, en el presente informe se resalta la importancia de la aceptación de medios probatorios como la presentación de un reclamo en el libro de reclamaciones para acreditar la comisión de actos de discriminación. Tal justificación se debe a que la realización de dichos actos es de difícil probanza para los sujetos que se vieron afectados; por lo cual, tal y como ha sido señalado por la SPC en ocasiones anteriores deben ser aceptados los reclamos interpuestos y las pruebas indiciarias como medios probatorios suficientes.

Adicionalmente, en los párrafos subsiguientes desarrollaremos la graduación de la sanción impuesta a Crediscotia y el empleo de una capacitación como

medida correctiva. Sobre este punto consideramos que el monto de la multa y la imposición de realización de una capacitación al personal no fueron suficientes para evitar que Crediscotia vuelva a incurrir en conductas discriminatorias similares. Por un lado, precisamos que dada la magnitud que posee la comisión de un acto de discriminación por género y al principio de predictibilidad, la multa impuesta debió ser mayor. Asimismo, consideramos que la medida correctiva impuesta debió incluir dos elementos relevantes con la finalidad de que pueda cumplir de manera adecuada los objetivos informativos y educativos requeridos por este tipo de medida correctiva.

Por todo lo expuesto, consideramos que la SPC resolvió de manera correcta los problemas jurídicos expuestos en la Resolución 1121-2020/SPC-INDECOPI pues identificó de manera pertinente que el trato desigual que sufrió el señor Delgado no se debió a una negación de trato preferente, sino que se debió a un acto de discriminación por su condición de hombre. Lo cual constituía una diferenciación que solo era aplicable a los hombres, y que no se encontraba fundamentada en ninguna causa objetiva y justificada. Adicionalmente, se realizará una investigación sobre las capacitaciones dictadas en calidad de medidas correctivas por la SPC en los últimos años, con la finalidad de identificar elementos que hubieran permitido que la capacitación dictada en la Resolución 1121-2020/SPC-INDECOPI hubiera alcanzado de manera adecuada la finalidad perseguida.

V. ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS

1. Análisis del primer problema jurídico: ¿El acto cometido por Crediscotia consistente en la denegación de la atención preferencial a un padre que lleva a su hijo, por su condición de hombre, constituye una infracción a la Ley 29571 en la modalidad de negación de trato preferente o en la modalidad de acto de discriminación de género?

1.1 El derecho al trato preferente

En concordancia con el artículo 65 de la Constitución Política del Perú (en adelante, la Constitución), la Ley 29571 recoge el deber que tiene el Estado de velar por los derechos e intereses de los ciudadanos en su calidad de consumidores.

Dentro de dicha labor, surge la necesidad de que se proteja y defienda con especial relevancia a los ciudadanos que pudieran enfrentarse a eventos o situaciones en los que se encuentren más vulnerables que otros. Ello, como un reconocimiento de que el Estado debe priorizar la realización de medidas y acciones positivas que tengan por objeto lograr la existencia de una igualdad verdadera que sea aplicada a determinados grupos de personas. (Amaya, 2015, p. 41).

Para ello, el artículo 41 del Código recoge la obligación de que los proveedores otorguen una atención preferente a determinadas personas que enfrentan situaciones de vulnerabilidad¹, debido a la existencia de determinadas condiciones que requieren de una tutela especial. En ese sentido, en el referido artículo, el legislador ha otorgado expresamente el derecho de recibir un trato preferente a las “madres gestantes, niños, adultos mayores y personas con discapacidad”, en todos los sistemas de atención que ofrezca un proveedor (Ley 29571, 2019).

El derecho de atención preferente en la normativa de protección al consumidor no solo implica que los referidos sujetos de derecho puedan acceder de manera segura a los establecimientos a través de una adecuada infraestructura; sino que también, implica que los proveedores garanticen su acceso a una atención prioritaria y sean exonerados de todo tipo de mecanismos de espera. Ello, a su vez, se encuentra en concordancia con las obligaciones señaladas en las Leyes 27408 y sus modificaciones realizadas mediante la Ley 28683, cuyo objetivo principal consiste en otorgar una atención preferente a los referidos sujetos en cualquier lugar que brinde atención al público.

¹Resolución 3694-2015/SPC-INDECOPI

1.2 Trato preferente en el orden de atención

Los sujetos de derecho que gozan del derecho de atención preferente recaído en el artículo 41 de la Ley 29571, son “las mujeres embarazadas, las niñas, los niños, los adultos mayores y las personas con discapacidad” (2010). Lo cual implica que dichos sujetos tienen el derecho a acceder a un trato preferente sin la existencia de alguna restricción o limitación.

Asimismo, los Lineamientos sobre Protección al Consumidor del Indecopi, señalan que la normativa no especifica un caso o supuesto en donde debe priorizarse o primar una característica o condición especial sobre otra. (2022, p. 199) Por lo cual, se evidencia que el goce de este derecho se realiza sin un orden de prelación específico.

Con motivo del presente caso, es necesario señalar que la Ley 27337 establece que se debe considerar como un niño o niña a todos los seres humanos menores de doce años. En ese sentido, cualquier menor de doce años será reconocido como un sujeto que se encuentra protegido dentro del derecho de atención preferente.

Respecto al alcance del derecho de atención preferente, puede advertirse que la normativa aplicable no establece limitaciones o restricciones para que los niños y niñas puedan ejercer este derecho. En ese sentido, debido al contexto social y cultural peruano, el Indecopi ha reconocido que el ingreso de los niños y niñas a los establecimientos de atención al público suele darse en compañía de un adulto, quien de manera indirecta termina siendo beneficiado del referido derecho en su calidad de acompañante. Por lo cual, no sería posible limitar el acceso a la atención preferente de un niño o niña en base a si se encuentra solo o acompañados por un adulto².

1.3 Análisis del derecho de atención preferente en la Resolución 1121-2020-SPC-INDECOPI

² Resolución N° 0164-2020/SPC-INDECOPI

En el caso que motiva el presente informe, es posible advertir que el hijo de dos años de edad del señor Delgado, que acompañaba a su padre al momento de ingresar al establecimiento de Crediscotia, era un sujeto de derecho que se encontraba protegido por el derecho de atención preferente. Por lo cual, el hijo del señor tenía el derecho de hacer uso de la ventanilla de atención preferencial de Crediscotia en compañía de su padre.

Por consiguiente, la denegación del ejercicio de este derecho al niño por encontrarse acompañado de su padre constituyó una infracción de manera estricta al artículo 41 de la Ley 29571.

Es así como, la SPC resaltó que para tipificar la infracción motivo la denuncia, se debía tomar en cuenta el principio de especialidad, pues consideró que ambos tipos legales eran “excluyentes por la especialidad de su aplicación”. Al respecto, Marcial Rubio define la especialidad como un criterio a través del cual existe una norma más específica que debe primar sobre una norma de carácter más general (2019, p. 157). Siendo ello así, la SPC consideró que el tipo legal predominante en este caso no correspondía a una infracción al trato preferente sino una infracción a la prohibición de discriminación.

Sin embargo, en nuestra opinión, la SPC omitió considerar que en el presente caso existieron dos sujetos afectados por un mismo supuesto de hecho. Por un lado, el señor Delgado vio su derecho a la no discriminación afectado, debido a que se le denegó el acceso a hacer uso de la ventanilla de atención preferente en compañía de su hijo, por su condición de hombre. Y, por otro lado, el menor hijo del señor Delgado fue el sujeto de derecho que se vio afectado por la infracción al trato preferente.

En ese sentido, en la resolución motivo del presente informe, no era necesario emplear un criterio de especialidad, debido a que no existía un conflicto entre las infracciones a ser imputadas. El motivo de la denuncia interpuesta por el señor Delgado correspondía una conducta que vulneraba el bien jurídico protegido de la igualdad, y constituía un trato discriminatorio. Ello, en

contraposición con la vulneración al interés superior del niño que se vio afectada al denegársele el trato preferente a un menor de edad.

1.4 Prohibición de discriminación:

En la normativa peruana, el derecho a la no discriminación está presente en el artículo 2 de la Constitución, en la cual se establece que los seres humanos son iguales ante la ley, por lo cual ningún ciudadano debería sufrir de discriminación “por motivo de su origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole”. (Const, 1993)

En ese sentido, es posible advertir que el contenido del artículo 2 parte del concepto de igualdad. En ese sentido, es pertinente preguntarnos, ¿En qué consiste la igualdad? Al respecto, Cesar Landa Arroyo, define a la igualdad como la “máxima que ordena tratar igual a los iguales y desigual a los desiguales” (2017, p. 29).

Dada la definición de igualdad, es necesario precisar que este no solo conlleva a que se brinde un trato igual para aquellos que se encuentren en las mismas condiciones y un tratamiento desigual a quienes se encuentran en condiciones desiguales; sino que dentro de dicho derecho puede existir un tratamiento diferenciado, siempre que este se encuentre justificado de manera objetiva y razonable.

En la misma línea, el Tribunal Constitucional (en adelante, el TC)³ ha señalado que la igualdad no implica que todo tipo de tratamiento desigual sea ilícito, pues existen situaciones en las que “no se vulnera dicho principio cuando se establece una diferencia de trato, siempre que se realice sobre bases objetivas y razonables.” (2010, 12) Queda claro entonces que la existencia de un tratamiento desigual o diferenciado que no encuentre justificaciones objetivas y razonables constituye un acto que vulnera el principio de igualdad; y, por ende, constituye un tratamiento discriminatorio.

³ Resolución 02835-2010-AA

En el derecho de protección al consumidor, el Código garantiza a los consumidores el derecho a recibir un trato justo al momento de participar en cualquier operación comercial vinculada al consumo, es decir que tenga por objeto adquirir, utilizar o disfrutar de productos o servicios como destinatarios finales a través de lo dispuesto en su artículo 1.

Asimismo, el artículo 38 del Código dispone una obligación dirigida a los proveedores que tiene por objeto evitar que estos incurran en actos de discriminación basados en los motivos recaídos en el artículo 2 de la Constitución, al momento de encontrarse dentro o expuestos a una relación de consumo. Adicionalmente, el referido artículo, y tal y como ha sido señalado por el TC, recoge que en el caso de que los proveedores ejerzan un trato desigual o diferenciado dirigido hacia los consumidores, este debe obedecer a causas objetivas y razonables.

Al respecto, ¿cómo es posible distinguir un acto de trato diferenciado frente a un acto de discriminación? El TC ha sido claro en distinguir la categoría de trato diferenciado (diferenciación) de la categoría de discriminación. Por ello, en la Resolución 02835-2010-AA ha señalado que nos encontraremos ante una diferenciación cuando exista un trato desigual fundamentado en base a causas objetivas y razonables. Asimismo, señaló que en el caso de que exista una desigualdad que no se encuentre fundamentada en las referidas causas, nos encontraremos ante un caso de discriminación; que constituye una desigualdad de trato que es intolerable en el sistema constitucional (2010, p. 12).

En la misma línea, a través de la Resolución 2025-2019/SPC-INDECOPI, la SPC resolvió que el artículo 2 de la Constitución y el artículo 38 del Código no proveen una distinción de carácter normativo respecto a lo que constituye trato diferenciado y discriminación. Por ello, la SPC estableció que la interpretación del referido artículo del Código debe incluir cualquier conducta que vulnere el principio de igualdad y sea materializada como un trato discriminatorio de parte de los proveedores hacia los consumidores.

En ese sentido, la SPC precisó que en el caso de que un proveedor realice una conducta que refleje un trato diferenciado que no se encuentre justificado en causas objetivas y razonables, deberá ser considerado como una infracción al artículo 1 y 38 del Código. Asimismo, evidenció que pueden existir actos de discriminación que sea más graves que otros debido a su vinculación con la dignidad del ser humano; por lo cual, dependiendo del caso concreto se deberá evaluar dicha vulneración al momento de imponerse una sanción.

1.5 Igualdad entre hombres y mujeres y la prohibición de discriminación

A nivel internacional, el Perú ha suscrito diversos tratados que reconocen el derecho a la igualdad entre hombres y mujeres. En ese sentido, instrumentos como la Declaración Universal de Derechos Humanos (1948) y el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (1966) han recogido la obligación que tienen los Estados miembros de garantizar el derecho de igualdad para ambos géneros

En el Perú, la Ley 28983, fue emitida con el objetivo de permitir que los referidos sujetos puedan ejercer sus derechos en base a un trato igualitario y llevar una vida libre de discriminación en cualquier ámbito de su vida. Ello, a través del desarrollo de una base normativa y de políticas públicas que busque alcanzar dicho objetivo.

Al respecto, la discriminación es concebida como la acción de brindar “un trato de inferioridad a una persona o colectividad por motivos, raciales, religiosos, políticos, entre otros”.(RAE, 2001) Dentro de los distintos motivos prohibidos no taxativos que pueden ser considerados como un acto discriminatorio se encuentra el género.

Por otro lado, el concepto de género es definido como “un conjunto de creencias, atribuciones y prescripciones culturales que establecen “lo propio” de los hombres y “lo propio” de las mujeres en cada cultura” (Lamas, 2016, p. 156, citado en MIMP, 2019).

Por lo cual, un acto discriminatorio por motivos de género será todo acto o conducta que brinde un trato desigual en base a las creencias, expectativas, prescripciones culturales, entre otros, de lo que se espera de los géneros masculino y femenino.

1.6 Análisis de la vulneración a la prohibición de discriminación por género en la Resolución 1121-2020/SPC-INDECOP

La denuncia interpuesta por el señor Delgado que nos encontramos analizando, surge como un cuestionamiento a un acto llevado a cabo por Crediscotia que refleja un trato desigual dirigido a mujeres y hombres.

En primer lugar, puede advertirse que la denegación del acceso a la ventanilla preferencial cuando el señor Delgado se acercó a esta acompañado de su hijo en brazos, constituye una primera conducta que evidencia la existencia de un trato desigual por motivos de género. La segunda conducta radica en la respuesta brindada por el personal de Crediscotia, quien le comunicó al denunciante que la política interna de la empresa establecía que la atención preferencial se debía brindar solo a los niños en compañía de mujeres; y que, debido a su condición de hombre, no le correspondía hacer uso de la ventanilla de atención preferencial.

Debido a ello, puede advertirse que la denegación de la atención preferente al señor Delgado se debió a una concepción vinculada a los estereotipos de género presentes en la sociedad peruana, los cuales se encuentran vinculados al rol del cuidado de los hijos. La existencia de este tipo de creencias asigna al género femenino una relación estrecha con el cuidado del hogar y una actividad dentro del espacio doméstico, mientras que refuerza la idea de que el género masculino es una figura ausente que desarrolla un rol de proveedor, dedicado solamente al espacio público.

Como es posible advertir la existencia de roles y estereotipos de género afectó al señor Delgado dentro de su ámbito familiar, pues desde una perspectiva ya preconcebida, la sociedad no esperaba que un hombre en su rol de padre se

encuentre asociado al cuidado de los niños, afectando así el ejercicio de la paternidad del señor Delgado y su derecho a velar por el desarrollo integral de su hijo.

Por todo lo señalado, me encuentro de acuerdo con el razonamiento brindado por la SPC que consideró que el caso denunciado por el señor Delgado constituía una vulneración a la prohibición de discriminación. Ello, debido a que existió un trato desigual brindado al señor Delgado por su condición de hombre sin que exista alguna justificación sobre la conducta realizada por Crediscotia. Asimismo, me encuentro de acuerdo con la decisión de la SPC en tanto concluyó que nos encontramos ante un caso de discriminación por motivos de género, pues es claro que el trato desigual injustificado se debió a las preconcepciones que posee la sociedad sobre los roles que deben cumplir los hombre y mujeres dentro del ámbito familiar y respecto al cuidado de los hijos.

Si bien es importante señalar que la SPC ha concluido adecuadamente que el acto discriminatorio por género en el cual incurrió Crediscotia constituye una vulneración a la Ley 29571. Es posible advertir, que la SPC dejó pasar una importante oportunidad para profundizar en los actos discriminatorios por motivos de género en las relaciones de consumo, a través de un mayor desarrollo en la afectación que produce este tipo de discriminación en los hombres y mujeres.

Ello se refleja en que, en los últimos años, el Indecopi solo ha tenido un caso relevante en materia de discriminación por género: “La Rosa Náutica”⁴. En el referido caso, la SPC consideró que el restaurante La Rosa Náutica cometió un acto discriminatorio debido a que distinguía entre las cartas (menú) que eran entregadas a las mujeres sobre las cartas que eran entregadas a los hombres, siendo la brindada a los hombres la única que revelaba los precios de las comidas del restaurante.

Al respecto, la importancia de la existencia de un mayor análisis y jurisprudencia en motivos de discriminación por género en el derecho del

⁴ Resolución N° 2758-2019/SPC-INDECOPI

consumidor es sumamente relevante, debido al grado de afectación que tienen los actos de discriminación por género debido a su vinculación con los roles de género que se encuentran presentes en el Perú. En ese sentido, es necesario que el Indecopi pueda evaluar las problemáticas de discriminación desde una perspectiva de igualdad de género, lo cual, a su vez ha sido señalado por el TC⁵, quien destacó que las instituciones deben realizar un análisis que persiga lograr la equidad entre hombres y mujeres. (2018)

2. Análisis del segundo problema jurídico: ¿Los medios probatorios presentados por el Señor Delgado fueron suficientes para acreditar el acto de discriminación por motivos de género?

Como puede apreciarse en los hechos del presente caso, el señor Delgado presentó como medios probatorios dos documentos: a) El reclamo que fue interpuesta por el señor Delgado luego de ocurrido el acto discriminatorio, y redactada por el personal de la ventanilla de Crediscotia; y, b) la carta que brinda respuesta al reclamo interpuesto por el señor Delgado.

2.1 Carga de la prueba en materia de discriminación

El artículo 39 del Código determina la manera en que la autoridad de consumidor debe analizar un caso de trato desigual. Al respecto, el referido artículo determina tres criterios a tener en cuenta para que pueda acreditarse un trato desigual o discriminatorio:

- a) El consumidor afectado por un acto discriminatorio debe acreditar la existencia del trato desigual materia de la denuncia por parte del proveedor.
- b) La carga de la prueba es invertida; por lo cual es responsabilidad del proveedor evidenciar que el trato desigual fue realizado debido causas objetivas y justificadas.
- c) En caso de se haya logrado demostrar que el trato desigual se produjo debido a una causa objetiva y justificada, el consumidor afectado debe

⁵ Resolución N° 01479-2018-PA/TC

probar que esa justificación busca camuflar o encubrir una práctica discriminatoria.

De un análisis del expediente 195-2019/CC1, puede advertirse que el señor Delgado presentó como medios probatorios dos documentos con la finalidad de evidenciar que Crediscotia realizó un trato desigual contra su persona. Al respecto, es necesario precisar que, un medio probatorio consiste en todo aquel elemento que busca acreditar la existencia de los hechos alegados por las partes en el procedimiento, por lo cual busca demostrar o comprobar enunciados o alegaciones que permitan reconstruir los hechos controvertidos (Gascón, citado en Macassi y Salazar, 2020, p. 340)

En ese sentido, es posible advertir que tanto el reclamo como el documento que le brinda respuesta, constituyen medios probatorios relevantes que deben ser utilizados para verificar la existencia del acto discriminatorio.

Teniendo en consideración el criterio señalado en el artículo 39 del Código, corresponde analizar, en primer lugar, el reclamo. En el referido documento, el denunciante señala que en compañía de su hijo de dos años solicitó la atención preferencial de Crediscotia, la cual le fue denegada debido a una política de la empresa. Adicionalmente, en su reclamo, el señor Delgado señala que dicha denegación constituye un acto sexista y discriminatorio pues debido a su condición de hombre, el personal de la ventanilla le señaló que debía cargar a su niño y dirigirse a la fila de la ventanilla de atención regular.

HASTA UNA FAMILIA DE EDAD. A DEMAS MI PEQUEÑO HIJO DE 2 AÑOS Y 2 MESES SE HA MANCHADO TODOS SU PANTALON CON ORINES Y A LA VEZ MANCHANDO ME A MI. A DEMASN SE TRATA DE UN ACTO SEXISTA Y DISCRIMINATORIO. YA QUE SIENDO HOMBRE ME MANDO A CARGARLO, LA PERSONA QUELLENA ESTE RECLAMO YA QUE MI HIJO SE ENCUENTRA ORINADO AL IGUAL YO. ESPERO LA RESPUESTA DEACUERO A LET POR ESTIVO AL LA MANIDA BRINDADO.

LOTES000
NO VALE

Pedido Concreto: Atención adecuada al Cliente

009
TUMS/16

PLAZOS DE ATENCIÓN Y RESULTADO DEL REQUERIMIENTO

| | | | |
|--------------------------|----------------------|---------------------------|------------|
| Plazo de Atención (*): | 30 días calendario | Fecha Respuesta Final(*): | 19/03/2017 |
| Resultado: | Resultado No Procede | | |
| Comentario de Resultado: | SE ATENDIO CASO. | | |
| Resultado Concreto: | | | |

Fuente: Expediente 195-2019/CC1

En ese sentido, el reclamo presentada por el señor Delgado permite dar fe de los hechos de caso y constituye un medio probatorio válido que fue presentado de manera inmediata luego de transcurridos los hechos, en donde se expresa de manera específica que se brindó un trato desigual al señor Delgado y que el actuar del personal de la ventanilla que denegó la atención preferente se basó en estereotipos de género y no en una justificación objetiva ni razonable.

Adicionalmente, el señor Delgado presentó una carta emitida por Crediscotia de fecha 20 de febrero de 2017, que atendió el reclamo:

De nuestra consideración:

Nos dirigimos a usted, a fin de dar respuesta a su requerimiento presentado el 17 de febrero del presente año, donde nos indica su malestar por la atención recibida en la agencia Hiraoka San Miguel en referencia a la atención preferencial que no se le brindo.

Al respecto sobre lo suscitado, le informamos que al interno se han tomado las acciones comunicando a las áreas encargadas a fin de que tomen conocimiento de lo indicado en el reclamo precedente y para que no se vuelva a ocurrir lo manifestado por su persona.

Asimismo, se estará tomando las medidas correctivas de acuerdo a lo indicado en su carta presentada ante nuestra institución.

Sin perjuicio de lo indicado, dejamos constancia que el servicio y la atención que brinda nuestra Institución, siempre se ha caracterizado por ser respetuosa y cordial frente a nuestros clientes y usuarios, lo cual nos ha otorgado una gran satisfacción por la reciprocidad recibida de nuestros clientes.

Le agradecemos haberse comunicado con nosotros, sus comentarios nos ayudarán a mejorar nuestro servicio.

Atentamente.

CREDISCOTIA FINANCIERA S.A.

Fuente: Expediente 195-2019/CC1

Del referido documento es posible advertir que si bien Crediscotia no está reconociendo de manera expresa que cometió un acto discriminatorio, es

posible inferir que está reconociendo lo alegado por el señor Delgado; y, tomando las acciones y medidas correctivas necesarias para evitar que vuelva a ocurrir el trato discriminatorio que fue manifestado por el Señor Delgado.

Respecto a los documentos presentados, es necesario señalar que los casos de discriminación dentro derecho del consumidor constituyen actos de muy difícil probanza. (Durand 2015, p. 113). Por lo cual, Asimismo, de acuerdo con lo señalado por Tirado Barrera, los casos referidos a actos de discriminación en el consumo requieren que se adopten determinados “estándares probatorios acordes con las particulares circunstancias en que estas conductas infractoras se presentan”. (2021, p. 66)

En ese sentido, considero que fue correcto el actuar de la SPC, al considerar los documentos presentados por el señor Delgado como medios probatorios adecuados y suficientes para acreditar un tratamiento discriminatorio por motivos de género. Asimismo, dicho razonamiento ha sido realizado de manera acorde con el principio pro-consumidor, debido a que en los casos materia de discriminación, la atribución de responsabilidades al proveedor suele ser difíciles de probar debido a la existencia de una prueba directa del acto discriminatorio.

Siendo ello así, y habiéndose considerado que los medios probatorios permiten probar la existencia del trato discriminatorio, se debe tomar en cuenta lo señalado por el artículo 39 del Código, el cual señala que es obligación del proveedor el demostrar que el trato desigual se encuentra justificado en una causa objetiva y justificada.

Al respecto, de una revisión del expediente y de los documentos presentados por Crediscotia, es posible advertir que esta no ha presentado medios probatorios destinados a justificar que el trato desigual se sustentó en una causa objetiva y justificada. Por ello, puede advertirse que conforme al artículo 39 del Código, se encuentra demostrada la existencia de un acto de discriminación por género, debido a que quedó acreditada la comisión de una conducta

discriminatoria al denegarse la atención preferencial al denunciante dada su condición de hombre.

3. Análisis del tercer problema jurídico: Respecto a la sanción, ¿El monto de la multa y la imposición de realización de una capacitación al personal, constituyen una medida suficiente para evitar que Crediscotia Financiera S.A. vuelva a incurrir en conductas discriminatorias similares?

3.1 Análisis de la imposición de la multa

La Comisión de un acto discriminatorio en el consumo consiste en una conducta que vulnera los derechos de los consumidores, constituyendo una infracción administrativa cuya sanción puede materializarse en una multa.

En la primera instancia administrativa, la Comisión analizó cuatro criterios de graduación: i) beneficio ilícito, ii) daño resultante de la infracción, iii) la naturaleza del perjuicio causado y iv) los efectos generados en el mercado. Asimismo, consideró como un agravante importante la afectación a la integridad del hijo del señor Delgado debido un acto discriminatorio. En ese sentido, la Comisión sancionó a Crediscotia con 30 UIT.

Por su parte, la SPC consideró adecuados los criterios empleados por la Comisión. Sin embargo, dada la afectación al derecho de igualdad y la afectación a la integridad del hijo de dos años del señor Delgado, como una consecuencia de la conducta de Crediscotia, la SPC consideró que dicha infracción era grave.

A criterio de la autora, la SPC realizó un análisis adecuado al calificar como grave la infracción cometida por Crediscotia, debido a que un caso que involucre una conducta discriminatoria vulnera el derecho de igualdad y afecta gravemente la dignidad de las personas.

En el caso específico, la infracción cometida ocasionó que en base a un trato discriminatorio, el señor Delgado no pueda hacer uso de la atención preferencial que le correspondía a su menor hijo, y terminó afectando los intereses del niño. Lo cual, a su vez, generó un perjuicio en la sociedad, pues evidenció una afectación al trato igualitario, que afecta de manera transversal el ejercicio del derecho a la paternidad de los hombres.

Adicionalmente, en base al principio de predictibilidad, considero criticable que la Comisión no haya impuesto una sanción de 50 UITs en primera instancia. Ello, tomando en consideración que, en ocasiones anteriores, ya ha sido reconocido la grave afectación que causan los casos de discriminación en la dignidad de las personas y su vinculación con la perpetuación de estereotipos en la sociedad. En ese sentido, hubiera sido importante que la Comisión haya tomado en consideración análisis precedentes como los casos recaídos en las Resoluciones de la SPC 2758-2019 y 2814-2019, en los cuales el órgano resolutorio en segunda instancia administrativa impuso una sanción de 50 UIT.

Por todo lo señalado, considero que la SPC realizó una adecuada calificación de la sanción debido a la afectación a la dignidad que produce un caso de discriminación por género en la dignidad de las personas.

Ahora bien, debido a lo señalado era posible esperar que la multa sea modificada a 50 UIT. Sin embargo, la modificación de la multa por la SPC se vio limitada por la existencia del principio de prohibición de la reforma en peor. Conforme a lo señalado por el TC⁶, el principio de la reforma en peor se define como una garantía que delimita las facultades de actuación del órgano que revisa un procedimiento en segunda instancia con la finalidad de que no se pueda desmejorar la situación de la parte apelante en el caso de que esta haya sido la única que apeló una resolución de primera instancia. (2022: p. 5)

Sobre este punto, considero que más allá de la función sancionadora vinculada a la multa se encontraba limitada por la aplicación del principio de la reforma en peor, existió un elemento adicional que la SPC pudo emplear como una

⁶ Resolución N° 00664-2022-PHC/TC.

herramienta para desincentivar la comisión de dichas conductas y evitar que el agente económico vuelva a incurrir en conductas discriminatorias, protegiendo así los derechos de los consumidores.

3.2 Análisis de la medida correctiva

El artículo 114 del Código otorga a la Comisión y a la SPC la facultad de dictar medidas correctivas con la finalidad de compensar las consecuencias ocasionadas al consumidor por el acto ilícito (medidas correctivas reparadoras) o revertir los efectos que ha producido, produce o producirá en el futuro el acto ilícito (medidas correctivas complementarias).

La importancia del dictado de estas medidas en casos vinculados a actos discriminatorios surge debido a la grave afectación a la dignidad humana y a la sociedad que poseen este tipo de conductas, la cual no solo requiere que exista una multa como resultado de la realización del acto ilícito; sino que, en palabras de Morón Urbina requiere de “la eliminación de aquellos efectos que la acción u omisión hubiere producido sobre bienes o intereses públicos” (2010, p. 135). Siendo necesario que la autoridad administrativa considere ciertas situaciones que hayan surgido en la realidad y que solo puedan ser solucionados mediante la imposición de este tipo de medidas. (2010, p.135)

De una revisión del contenido del artículo 116 del Código, se evidencia que el dictado de capacitaciones que tengan por objeto educar a los trabajadores de una empresa en materia de discriminación constituye por definición una medida correctiva complementaria. Asimismo, el dictado de dicha medida correctiva constituye una práctica que la Comisión y la SPC han venido realizando en los últimos años.

En el caso analizado, es posible advertir que tanto la Comisión y la SPC impusieron el dictado de una capacitación dirigido al personal de Crediscotia de la Sede en San Miguel como una medida correctiva complementaria. Asimismo, es posible destacar que la SPC realizó precisiones relevantes sobre el cumplimiento de la sanción como que la capacitación sea brindada a todos

los trabajadores que diseñen políticas de atención al cliente o que atiendan al público de manera directa; así como, la relevancia del involucramiento del personal directivo de la empresa.

Sin embargo, sobre este punto, considero necesario resaltar que la autoridad de consumidor pudo diseñar de mejor manera esta medida correctiva con el fin de lograr el objetivo perseguido de revertir los efectos producidos por el acto ilícito y evitar que el agente económico pueda incurrir en actos similares en el futuro.

Asimismo, debido a que la SPC consideraba la infracción cometida como grave y no pudo imponer a Crediscotía una sanción mayor debido al principio de prohibición de la reforma en peor, la imposición de una capacitación idónea constituía una oportunidad para lograr el fin perseguido.

Considero que la SPC pudo emplear la imposición de la capacitación como un medio para evitar que el agente económico sancionado incurra en conductas similares en el futuro; así como, desincentivar la comisión de actos discriminatorios por motivo de género. En ese sentido, la facultad de la SPC de dictar medidas correctivas fue una “ventaja” que no fue aprovechada en el presente caso. Tal y como lo señala Morón Urbina, las “por su naturaleza de no-sanción, la medida correctiva no es limitada por el principio de la “non bis in ídem” (2010, p. 152); por lo cual, la extensión, contenido y detalle de la medida correctiva de capacitación pudo ser empleada por la SPC para resaltar la importancia de la erradicación de actos discriminatorios por género y evitar la comisión de este tipo de actos en el futuro.

3.3 Delimitación de la capacitación como medida correctiva complementaria

Ahora bien, habiendo destacado la característica de las medidas correctivas como un mecanismo que poseen tanto la Comisión como la SPC para perseguir fines distintos a una sanción pecuniaria, es necesario identificar los parámetros que ha empleado la SPC para imponer capacitaciones en los últimos años.

En base a una revisión de las resoluciones emitidas en materia de discriminación en los últimos cuatros años (2019-2022), puede advertirse que la SPC solo ha delimitada la extensión de la capacitación al personal de la institución que cometió la infracción, sin precisar determinados aspectos relevantes que deben existir en la capacitación, tales como:

- Extensión a todos los trabajadores de la empresa que brinden atención al cliente.
- Involucramiento de los principales directivos de la empresa (en adelante, PD)
- El contenido de la capacitación.
- Experiencia y conocimiento del tema del tercero que debe dictar la capacitación
- Forma de evaluación o mecanismos que permitan evidenciar que la capacitación ha alcanzado el fin informativo y educativo

La falta de precisión respecto a los puntos mencionados puede ser identificada en resoluciones de los años 2019 al 2021. Sin embargo, puede advertirse que, en el año 2022, ha existido un mayor esfuerzo por parte de la SPC en la delimitación de lo que constituye una capacitación como medida correctiva.

Cuadro 1

Resoluciones de la SPC que sancionan actos de discriminación emitidas durante los años 2019-2021 que establecen requisitos mínimos para la realización de capacitaciones

| | | |
|-------------|-------------------------|---|
| Año 2019 | Resolución 3649-2019 | <ul style="list-style-type: none"> - Extensión a todos los trabajadores de la empresa que brinden atención al cliente. - Involucramiento del PD |
|-------------|-------------------------|---|

| | |
|----------------------|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> - Forma de evaluación o mecanismos que permitan evidenciar que la capacitación ha alcanzado el fin informativo y educativo |
| Resolución 2814-2019 | <ul style="list-style-type: none"> - Extensión a todos los trabajadores de la empresa que brinden atención al cliente. - Involucramiento del PD - Forma de evaluación o mecanismos que permitan evidenciar que la capacitación ha alcanzado el fin informativo y educativo |
| Resolución 2758-2019 | <ul style="list-style-type: none"> - Extensión a todos los trabajadores de la empresa que brinden atención al cliente. - Involucramiento del PD - Delimitación del contenido de la capacitación - Forma de evaluación o mecanismos que permitan evidenciar que la capacitación ha alcanzado el fin informativo y educativo |
| Resolución 2815-2019 | <ul style="list-style-type: none"> - Extensión a todos los trabajadores de la empresa que brinden atención al cliente. - Involucramiento del PD - Forma de evaluación o mecanismos que permitan evidenciar que la capacitación ha alcanzado el fin informativo y educativo |
| Resolución 2717-2019 | <ul style="list-style-type: none"> - Extensión a todos los trabajadores de la empresa que brinden atención al cliente. - Forma de evaluación o mecanismos que permitan evidenciar que la capacitación ha alcanzado el fin informativo y educativo |
| Resolución 2025-2019 | <ul style="list-style-type: none"> - Extensión a todos los trabajadores de la empresa que brinden atención al cliente. |

| | | |
|----------|----------------------|---|
| | | <ul style="list-style-type: none"> - Involucramiento del PD - Forma de evaluación o mecanismos que permitan evidenciar que la capacitación ha alcanzado el fin informativo y educativo |
| Año 2020 | Resolución 1498-2020 | <ul style="list-style-type: none"> - Extensión a todos los trabajadores de la empresa que brinden atención al cliente. - Involucramiento del PD - Delimitación del contenido de la capacitación - Forma de evaluación o mecanismos que permitan evidenciar que la capacitación ha alcanzado el fin informativo y educativo |
| Año 2021 | Resolución 1571-2021 | <ul style="list-style-type: none"> - Extensión a todos los trabajadores de la empresa que brinden atención al cliente. - Involucramiento del PD - Delimitación del contenido de la capacitación - Experiencia y conocimiento del tema que debe tener el tercero que va a dictar la capacitación - Forma de evaluación o mecanismos que permitan evidenciar que la capacitación ha alcanzado el fin informativo y educativo |
| | Resolución 1369-2021 | <ul style="list-style-type: none"> - Extensión a todos los trabajadores de la empresa que brinden atención al cliente. - Involucramiento del PD |
| | Resolución 0175-2021 | <ul style="list-style-type: none"> - Extensión a todos los trabajadores de la empresa que brinden atención al cliente. - Involucramiento de los principales directivos de la empresa |
| Año 2022 | Resolución 2519-2022 | <ul style="list-style-type: none"> - Extensión a todos los trabajadores de la empresa que brinden atención al cliente. - Involucramiento del PD |

| | |
|----------------------|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> - Delimitación del contenido de la capacitación - Experiencia y conocimiento del tema que debe tener el tercero que va a dictar la capacitación - Forma de evaluación o mecanismos que permitan evidenciar que la capacitación ha alcanzado el fin informativo y educativo |
| Resolución 0077-2022 | <ul style="list-style-type: none"> - Extensión a todos los trabajadores de la empresa que brinden atención al cliente. - Involucramiento del PD - Delimitación del contenido de la capacitación - Experiencia y conocimiento del tema que debe tener el tercero que va a dictar la capacitación - Forma de evaluación o mecanismos que permitan evidenciar que la capacitación ha alcanzado el fin informativo y educativo |

3.4 Análisis de la medida correctiva dictada en la Resolución 1121-2020/SPC-INDECOPI

La medida correctiva establecida en la Resolución 1121-2020/SPC-INDECOPI consistió principalmente en imponer a Crediscotia una capacitación que contenga los siguientes elementos:

- (i) Capacitar al personal de Crediscotia que labore en el distrito de San Miguel
- (ii) Involucrar en la capacitación a los PD de la empresa
- (iii) Contar con una forma de evaluación o mecanismos que permitan demostrar que la capacitación alcanzó el informativo y educativo perseguido

Al respecto, es posible advertir que la SPC ha considerado tres elementos relevantes para el dictado de una medida correctiva en la referida resolución

del año 2021. Sin embargo, ha omitido incluir dos elementos importantes en la capacitación que pudieron haber conllevado a que la medida correctiva alcance adecuadamente los fines complementarios perseguidos.

Por un lado, la SPC no incluyó el elemento vinculado al contenido de la capacitación. Si bien señaló que la capacitación debe ser dictada sobre discriminación de manera general, hubiera sido relevante que la capacitación sea dictada haciéndose hincapié en el tipo de discriminación en el cual incurrió la empresa infractora. Por lo cual, en el presente caso sería una capacitación sobre discriminación con un especial hincapié en discriminación de género.

Por otro lado, la SPC no incluyó el elemento que señala el nivel de conocimiento y experiencia que debe tener el tercero que va a dictar la capacitación. En ese sentido, en el presente caso hubiera sido relevante que se precise que la capacitación debió ser dictada por un tercero que se encuentre altamente capacitado en materia de discriminación. Ello, con la finalidad de garantizar que el encargado de dictar la capacitación tenga los conocimientos necesarios para abordar temas de discriminación y derechos humanos de manera integral y didáctica con la finalidad de que el personal de Crediscotia pueda comprender a cabalidad la importancia de la prohibición de discriminación y eviten incurrir en prácticas similares en el futuro.

Sobre el tercero encargado de dictar la capacitación es posible advertir que, a partir del año 2022, la SPC y el jurista Rodrigo Delgado han hecho énfasis en que el tercero debe ser una institución especializada en derechos humanos o una universidad, lo cual a nuestro criterio es una precisión adecuada pues dichas instituciones cuentan con el conocimiento y recursos necesarios para poder asumir dicha tarea.

La inclusión de ambos elementos es relevante para una adecuada ejecución de la capacitación como medida correctiva. Sin embargo, al igual que lo ocurrido en la Resolución 1121-2020/SPC-INDECOPI, de una investigación realizada de las resoluciones emitidas por SPC que sanciona actos de discriminación emitidas durante los años 2019-2021, es posible advertir que la SPC ha tenido

criterios diferentes al momento de considerar los elementos necesarios que debe contener una capacitación a ser dictada en materia de discriminación.

En ese sentido, consideramos relevante señalar que el Indecopi debe tener criterios claros al momento de dictar una capacitación como medida correctiva. Ello, de conformidad con lo señalado por el principio de predictibilidad recogido en el Texto Único Ordenado de la Ley 27444, el cual señala que las actuaciones administrativas deben ser “congruentes con las expectativas legítimas de los administrados razonablemente generadas por la práctica y los antecedentes administrativos (...)” (2021)

Por todo ello, consideramos que la inclusión de los elementos: i) delimitar el contenido de la capacitación y ii) precisar que el tercero que va a dictar la capacitación debe contar con experiencia y conocimiento especializado sobre el tema, hubieran sido relevantes para garantizar que la medida correctiva impuesta mediante la Resolución 1121-2020/SPC-INDECOPI alcance los fines educativos e informativos perseguidos, y evite la comisión de actos similares en el futuro.

Finalmente, es posible advertir que, a partir del año 2022, en resoluciones posteriores⁷ a la resolución analizada, el Indecopi ha uniformizado los elementos que debe contener una capacitación impuesta a los administrados en calidad de medida correctiva en materia de discriminación, lo cual constituye un gran avance en relación con la predictibilidad de actuaciones del Indecopi al momento de dictar medidas correctivas.

VI. CONCLUSIONES

- El caso analizado en la Resolución 1121-2020/SPC-INDECOPI refleja una vulneración al principio de igualdad y constituye un caso de discriminación por género. Ello, debido a que existió un trato desigual basado en el género por parte del proveedor sin que se haya logrado

⁷ Ver, a modo de ejemplo, las siguientes Resoluciones 077-2022/SPC-INDECOPI, 1323-2022/SPC-INDECOPI, 2519-2022/SPC-INDECOPI Y 757-2023/SPC-INDECOPI.

demostrar que dicha conducta se basó en una causa objetiva y justificada.

- El acto discriminatorio cuestionado por el señor Delgado en su denuncia fue motivado en la denegación de acceso a la ventanilla de atención preferencia por su condición de hombre; por lo cual, la SPC realizó un análisis correcto al calificar la conducta como una discriminación por motivo de género y no una afectación al trato preferente.
- Los medios probatorios presentados por el señor Delgado que fueron analizados por la SPC, constituyen medios probatorios suficientes para evidenciar la existencia de un trato desigual, debido a la dificultad de probanza a la que enfrentan los consumidores en casos de discriminación.
- Si bien la multa de 30 UIT impuesta en la Resolución 1121-2020/SPC-INDECOPI en base al principio de predictibilidad puso ser mayor, pero se vio limitada por el principio de la reforma en peor, la SPC pudo realizar una mejor delimitación de la medida correctiva empleada con la finalidad de que pueda cumplir de manera adecuada los objetivos informativos y educativos que eviten la comisión de este tipo de conductas en el futuro.

En ese sentido, la SPC pudo incluir los siguientes elementos en la capacitación impuesta como medida correctiva: i) delimitar el contenido de la capacitación y ii) precisar que el tercero que va a dictar la capacitación debe contar con experiencia y conocimiento especializado sobre el tema, por lo cual dicho tercero podría ser una entidad especializada en derechos humanos o una universidad.

BIBLIOGRAFÍA

AMAYA, Raúl. (2015) *Discriminación en el consumo y trato diferenciado ilícito en la jurisprudencia del Indecopi*. Lima: Indecopi. Recuperado de: <https://repositorio.indecopi.gob.pe/bitstream/handle/11724/4973/Libro%20Discriminacion%20digital%20pagxpag.pdf?sequence=3&isAllowed=y> Consulta: 6 de julio de 2023.

ANGUIS, Roberto Carlos y Carlos Andrés Vera. (2016) *Trato diferenciado en el consumo. Diagnóstico situacional. Cuadernos de Trabajo, Discriminación Étnica y/o Racial*. Lima: Ministerio de Cultura. Consulta: 6 de julio de 2023.

CONGRESO DE LA REPÚBLICA DEL PERÚ. (14 de agosto de 2010). Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor

CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ. (1993).

DELGADO CAPCHA, Rodrigo (2020). *Una Mirada Global a la Discriminación En El Consumo – Jurisprudencia del Indecopi*. Lima: Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual. Recuperado de: <https://repositorio.indecopi.gob.pe/bitstream/handle/11724/7918/Libro%20UNA%20MIRADA%20GLOBAL%20A%20LA%20DISCRIMINACION%20EN%20EL%20CONSUMO-Jurisprudencia%20del%20Indecopi%20%28Versi%20Digital%29%20%281%29.pdf?sequence=2&isAllowed=y>. Consulta: 6 de julio de 2023.

DURAND CARRIÓN, Julio Baltazar. (2015) *El código de protección y defensa del consumidor, retos y desafíos para la promoción de una cultura de consumo responsable en el Perú*. En: Revista de Actualidad Mercantil. Lima. Recuperado de: <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/actualidadmercantil/article/view/14958> Consulta: 6 de julio de 2023.

INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA (INEI). (2019). *Encuesta Nacional Sobre Relaciones Sociales (ENARES) 2019*. Recuperado de: <https://www.datosabiertos.gob.pe/dataset/encuesta-nacional-sobre-relaciones-sociales-enares-2019-instituto-nacional-de-estadistica-e>. Consulta: 6 de julio de 2023.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL. (2022). *Lineamientos sobre Protección al Consumidor*. Recuperado de: https://www.indecopi.gob.pe/documents/51084/126949/Lineamientos_Proteccion_Consumidor_2022/323fd855-95e6-7669-7c3f-061fa7e48158. Consulta: 6 de julio de 2023.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL. (2019). Resolución. 2758-2019/SPC-INDECOPI. Expediente 0955-2018/CC2.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL. (2019). Resolución. 1121-2020/SPC-INDECOPI. Expediente 195-2019/CC1.

LAMAS, M. (2016). Género. En: MINISTERIO DE LA MUJER Y POBLACIONES VULNERABLES. (2019). Política Nacional de Igualdad de Género. (Decreto Supremo N° 008-2019-MIMP). Recuperado de:

https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/305292/ds_008_2019_mimp.pdf?v=1554389372 Consulta: 6 de julio de 2023.

LANDA ARROYO, Cesar. (2017). *Los derechos fundamentales*. Primera edición. Lima: Tarea Asociación Gráfica Educativa .Fondo Editorial PUCP.

Recuperado

de: <https://repositorio.pucp.edu.pe/index/bitstream/handle/123456789/170363/Los%20derechos%20fundamentales.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Consulta: 6 de julio de 2023.

MACASSI ZAVALA, Juan Pablo y Elvis Edison SALAZAR ORTIZ (2020). *Aspectos esenciales de la prueba en el procedimiento administrativo sancionador peruano: derecho a la prueba, carga y estándar de prueba*. En: Derecho y Sociedad N°54. Lima. Recuperado de: <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoysociedad/article/view/22425/21653>. Consulta: 6 de julio de 2023.

MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS. (2021). (1 de junio de 2021). *Segunda Edición Oficial del Texto Único Ordenado de la Ley 27444*. Resolución Viceministerial N° 002-2021-JUS-VMJ.

MORÓN URBINA, Juan Carlos. (2010). *Los actos-medidas (medidas correctivas, provisionales y de seguridad) y la potestad sancionadora de la Administración*. En: Revista De Derecho Administrativo. Lima. Recuperado de: <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoadministrativo/article/view/13710/14334> Consulta: 6 de julio de 2023.

GASCÓN, María (1999). *Los hechos en el Derecho. Bases argumentales de la prueba*. Madrid.

MINISTERIO DE LA MUJER Y POBLACIONES VULNERABLES (MIMP). (2019). *Política Nacional de Igualdad de Género*. (Decreto Supremo N° 008-2019-MIMP).

REAL ACADEMIA ESPAÑOLA (RAE). (2001). *Discriminación*. En Diccionario de la lengua española. 22ª edición. Madrid

RUBIO Marcial y Elmer ARCE. (2019). *Teoría Esencial del Ordenamiento Jurídico Peruano*. Primera edición. Lima: Tarea Asociación Gráfica Educativa. Fondo Editorial PUCP.

TIRADO BARRERA, José Antonio (2021). *Protección del Consumidor*. Colección Lo Esencial del Derecho N° 53. Lima: Fondo Editorial PUCP.

TRIBUNAL CONSTITUCIONAL. (2010). Sentencia. Expediente N° 02835-2010-PA/TC. Recuperado de: <https://www.tc.gob.pe/jurisprudencia/2012/02835-2010-AA.html#:~:text=toda%20persona%20tiene%20derecho%20%5B%E2%80%A6%5D,o%20de%20cualquiera%20otra%20%C3%Adndole%E2%80%9D>. Consulta: 6 de julio de 2023.

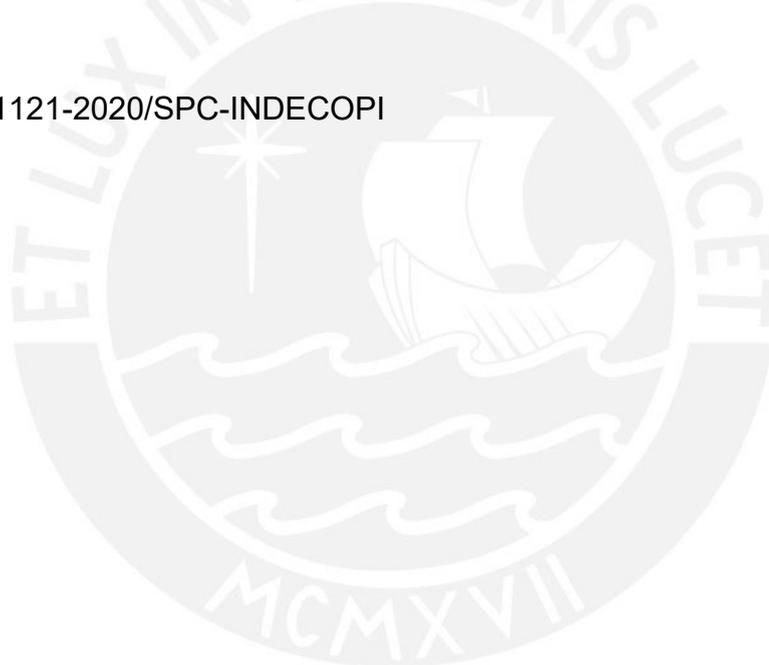
TRIBUNAL CONSTITUCIONAL. (2018). Sentencia. Expediente N° 01479-2018-PA/TC. Recuperado de: <https://tc.gob.pe/jurisprudencia/2019/01479-2018-AA.pdf>. Consulta: 6 de julio de 2023.

TRIBUNAL CONSTITUCIONAL (2022). Sentencia. Expediente N° 00664-2022-PHC/TC. Recuperado de: <https://tc.gob.pe/jurisprudencia/2023/00664-2022-HC.pdf>. Consulta: 6 de julio de 2023.

VALEGA, Cristina (Coord.) (2020) *Diagnóstico sobre los estereotipos de género en el consumo y la publicidad en el Perú*. Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi y Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo. Lima: Indecopi. Recuperado de: <https://www.indecopi.gob.pe/documents/1902049/3749566/Diagramaci%C3%B3n+Diagn%C3%B3stico+PNUD+-+Indecopi-diciembre2020+%281%29.pdf/5259b052-9392-84ea-6a70-6eb8528fedb7> Consulta: 6 de julio de 2023.

ANEXOS

Resolución 1121-2020/SPC-INDECOPI



PROCEDENCIA : COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR – SEDE LIMA SUR – N° 1

PROCEDIMIENTO : DE PARTE

DENUNCIANTE : RAFAEL DELGADO CARRANZA

DENUNCIADOS : CREDISCOTIA FINANCIERA S.A.
SCOTIABANK PERÚ S.A.A.
IMPORTACIONES HIRAOKA S.A.C.

MATERIA : DISCRIMINACIÓN

ACTIVIDAD : OTRAS ACTIVIDADES DE SERVICIOS FINANCIEROS, EXCEPTO LAS DE SEGUROS Y FONDOS DE PENSIONES N.C.P.

SUMILLA: *Se confirma la Resolución 1980-2019/CC1, en el extremo que declaró fundada la denuncia presentada por el señor Rafael Delgado Carranza contra Crediscotia Financiera S.A., por infracción de los artículos 1°.1 literal d) y 38° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que quedó acreditado que la entidad financiera incurrió en un acto discriminatorio contra el denunciante. Ello, toda vez que, sin razones objetivas o justificadas, la denunciada se negó a brindar al consumidor, por su condición de hombre, la atención preferencial solicitada cuando hacía la cola dentro del establecimiento, acompañado de su menor hijo para tales efectos.*

SANCIÓN: 30 UIT

Lima, 22 de julio de 2020

ANTECEDENTES

1. Por escrito del 24 de enero de 2019, complementado con el escrito del 31 de enero de 2019, el señor Rafael Delgado Carranza (en adelante, el señor Delgado) denunció a Crediscotia Financiera S.A.¹ (en adelante, la Financiera), Scotiabank Perú S.A.A (en adelante, el Banco) e Importaciones Hiraoka S.A.C. (en adelante, Hiraoka), por presuntas infracciones de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), manifestando lo siguiente:
 - (i) El 17 de febrero de 2017, acudió a la agencia de la Financiera ubicada dentro de Hiraoka, a fin de cancelar la cuota mensual de su tarjeta de crédito contratada con el Banco;
 - (ii) ese día se encontraba con su menor hijo de dos (2) años en brazos, por lo que se acercó a la ventanilla de atención preferencial de la

¹ RUC: 20255993225. Domicilio fiscal: Av. Paseo de la República Nro. 3587, Int. 4 Urb. Santa Cruz - San Isidro – Lima – Lima.
M-SPC-13/1B

- Financiera; sin embargo, el personal de atención al público le indicó que, debido a una política interna, dicha ventanilla no brindaba atención a varones con niños en brazos, sino únicamente a mujeres;
- (iii) ante ello, procedió a formar la fila de atención regular. Debido a la demora en la atención (más de sesenta minutos), su menor hijo miccionó en sus pantalones, manchándole la vestimenta;
 - (iv) tras ser atendido, comunicó lo sucedido al personal de la Financiera; sin embargo, se limitaron a reiterar lo dispuesto por su política interna, sin pedir las disculpas del caso. Por ello, interpuso el Reclamo N° 000626, siendo que quien lo redactó pudo dar fe de lo sucedido a su menor hijo;
 - (v) el 20 de febrero de 2017, la Financiera, en atención al mencionado reclamo, le indicó que había tomado las medidas del caso e informado a las áreas correspondientes a fin de evitar una situación similar;
 - (vi) la respuesta de la Financiera evidenciaba que sí hubo discriminación de género por parte de su personal, debido a que era hombre, vulnerando adicionalmente el derecho de su menor hijo;
 - (vii) Hiraoka no cumplió con su deber de resguardar la integridad de los usuarios que se encontraban dentro de su local, permitiendo actos discriminatorios;
 - (viii) el Banco también resultaba responsable, en tanto el acto discriminatorio se produjo cuando se acercó a cancelar la cuota de su tarjeta de crédito; y,
 - (ix) solicitó que, en calidad de medida correctiva, se ordene a los denunciados lo siguiente: (a) colocar un cartel en sus instalaciones donde se señale el siguiente texto, “nuestra empresa nunca más volverá a cometer actos discriminatorios, es nuestro compromiso”, cuyas dimensiones serán determinadas por la autoridad administrativa; (b) comunicar las medidas adoptadas para evitar actos de discriminación; (c) cerrar la agencia y/o la tienda por los días que la autoridad lo indique; y, (d) remitir el expediente a la Municipalidad de San Miguel y a toda entidad administrativa, a fin de que tomen conocimiento de lo sucedido.
2. Mediante Resolución 1 del 29 de marzo de 2019, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur – N° 1 (en adelante, la Secretaría Técnica de la Comisión), imputó a título de cargo contra el Banco, la Financiera e Hiraoka lo siguiente:

“Presunta infracción del literal d) del numeral 1.1 del artículo 1 y del artículo 38 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto habrían discriminado al señor Rafael Rodrigo Delgado Carranza, toda vez que no le permitieron realizar la fila preferencial para el pago de su deuda de su tarjeta de crédito, debido a que había una política interna para que varones con niños en brazos no puedan acceder a la fila preferencial”.

3. El 8 de abril de 2019, Hiraoka presentó sus descargos, manifestando que el presunto trato discriminatorio que el señor Delgado indicó haber recibido tuvo lugar en el módulo que arrendaba a la Financiera, además que el denunciante no había presentado medio probatorio alguno que acreditara que fue su personal quien habría cometido el acto discriminatorio. Sin perjuicio de ello, contaba con una política que prohibía toda clase de actos discriminatorios.
4. El 13 de mayo de 2019, la Financiera presentó su escrito de descargos, señalando lo siguiente:
 - (i) La infracción imputada en su contra se encontraba prescrita, en tanto la denuncia fue admitida a trámite el 29 de marzo de 2019, más de dos (2) años después desde que se produjo el presunto acto discriminatorio (17 de febrero de 2017);
 - (ii) el artículo 252° del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, TUO de la LPAG) establecía que el cómputo del plazo de prescripción se suspendía solo con la notificación al administrado de los hechos imputados en su contra, lo cual ocurrió el 3 de abril de 2019;
 - (iii) de la revisión de la carta del 20 de febrero de 2017, no se evidenciaba ninguna aceptación expresa de los hechos denunciados por el señor Delgado, por lo que no acreditaba el acto de discriminación alegado;
 - (iv) mantuvo una reunión con el área encargada de investigar temas de discriminación, así como con el personal de la agencia ubicada en las instalaciones de Hiraoka, quienes manifestaron que jamás había ocurrido un caso similar al alegado por el señor Delgado; y,
 - (v) en su política interna no se disponía que la atención preferente aplicara únicamente a mujeres con niños en brazos, siendo que el señor Delgado tampoco había señalado el nombre de la persona que presuntamente le manifestó ello.
5. En la misma fecha, el Banco presentó su escrito de descargos, señalando que la denuncia fue admitida a trámite el 29 de marzo de 2019, es decir, cuando ya había prescrito el plazo para cuestionar el presunto acto discriminatorio, el cual se suscitó el 17 de febrero de 2017. Asimismo, alegó que el señor Delgado no cumplió con presentar medio probatorio alguno que acreditara lo argumentado durante el presente procedimiento.
6. Mediante Resolución 1980-2019/CC1 del 25 de setiembre de 2019, la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur – N° 1 (en adelante, la Comisión) emitió el siguiente pronunciamiento:

- (i) Declaró improcedente, por falta de legitimidad para obrar pasiva, la denuncia interpuesta contra Hiraoka, por presunta infracción del literal d) del numeral 1.1 del artículo 1° y del artículo 38° del Código, en el extremo referido a la presunta discriminación contra el denunciante, al haber quedado acreditado que dicho proveedor actuó únicamente como arrendador del espacio físico en donde se habría configurado el hecho denunciado;
 - (ii) declaró fundada la denuncia presentada contra la Financiera, por infracción del literal d) del numeral 1.1 del artículo 1° y del artículo 38° del Código, en la medida que quedó acreditado que la entidad financiera se negó a brindar al denunciante, por su condición de hombre, la atención preferencial solicitada, situación que se configuraba como un acto de discriminación, sancionándola con una multa de 30 UIT;
 - (iii) declaró infundada la denuncia presentada contra el Banco, por presunta infracción del literal d) del numeral 1.1 del artículo 1° y del artículo 38° del Código, en la medida que quedó acreditado que la entidad bancaria no incurrió en un acto de discriminación contra el denunciante;
 - (iv) ordenó a la Financiera en calidad de medida correctiva, que en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de la notificación de la resolución, cumpla con: (a) capacitar al personal del establecimiento ubicado en Avenida La Marina N° 2650, distrito de San Miguel, para que se eviten conductas discriminatorias similares a la verificada en el presente procedimiento, debiendo acreditar dicha capacitación ante la Secretaría Técnica de la Comisión; y, (b) abstenerse de realizar actos discriminatorios de cualquier índole que impliquen una vulneración a los derechos de los consumidores;
 - (v) condenó a la Financiera al pago de las costas del procedimiento a favor del denunciante; y,
 - (vi) dispuso la inscripción de la Financiera en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi (en adelante, RIS).
7. El 25 de octubre de 2019, la Financiera presentó recurso de apelación contra la Resolución 1980-2019/CC1, alegando lo siguiente:
- (i) La Comisión había calificado y encauzado de manera incorrecta la denuncia interpuesta por el señor Delgado, vulnerando el Principio de Impulso de Oficio, en tanto había realizado una incorrecta calificación de los hechos, y en consecuencia les había imputado erróneamente la supuesta comisión de una infracción del artículo 1°.1 literal d) y 38° del Código, siendo que en todo caso correspondía imputar la conducta como una presunta infracción del artículo 41°.1 de dicho cuerpo normativo, debido a que los hechos denunciados se encontraban enmarcados como una presunta vulneración al trato preferente;

- (ii) el denunciante había señalado expresamente que se había omitido brindarle la atención preferente que solicitó al encontrarse con su menor hijo, por lo que desde el inicio se evidenciaba que no se trataba de un caso de discriminación, sino más bien como una presunta vulneración al trato preferente que debía tener;
- (iii) la resolución impugnada vulneraba los Principios de Carga de la Prueba, Verdad Material y Presunción de Licitud, en la medida que no se logró acreditar fehacientemente ninguno de los hechos denunciados por el señor Delgado, aun cuando era su obligación presentar elementos probatorios a efectos de acreditar que la entidad financiera incurrió en una presunta conducta discriminatoria en razón de su condición de hombre, tal como lo establecía el artículo 39º del Código; no obstante, en el presente caso sólo se contaba con el reclamo interpuesto por el denunciante y la carta de respuesta, únicamente con ello la Comisión declaró fundada la denuncia;
- (iv) la Comisión se había limitado a tomar como cierta la declaración de parte del señor Delgado y asumió que lo manifestado por este eran hechos ciertos, a pesar de la carencia de medios probatorios;
- (v) en los casos de discriminación debía acreditarse de manera fehaciente, así sea con indicios, que el proveedor efectivamente incurrió en un trato diferenciado no justificado, en este caso sólo se tenía un reclamo y una respuesta al reclamo, sólo con esos medios probatorios no se podía verificar que incurrió en un acto discriminatorio;
- (vi) la resolución impugnada también vulneró el Principio a la Debida Motivación, en tanto no se explicó por qué la declaración del denunciante, el reclamo y la respuesta a este, resultarían indicios suficientes y pruebas idóneas para acreditar que su empresa había incurrido en una práctica discriminatoria, que ameritara la imposición de una multa tan onerosa;
- (vii) no podía intervenir cuando el denunciante interpuso su reclamo, a efectos de consignar alguna observación, en tanto correspondía solo recibir la declaración del reclamante;
- (viii) la respuesta al reclamo solo consignaba la voluntad empática de tomar acciones sobre lo indicado por el señor Delgado, más no que haya dado por cierto lo indicado en el reclamo, en tanto en ningún párrafo manifestó de manera expresa un reconocimiento de responsabilidad, por lo que se evidenciaba que la Comisión no había hecho un análisis adecuado del caso; y,
- (ix) la Comisión no había efectuado una aplicación adecuada y concienzuda de los criterios de graduación reconocidos en el Código, sino que por el contrario, había desarrollado sólo dos criterios de manera conveniente y con una visión equivocada, lo cual se había traducido en la imposición de una multa de 30 UIT. Además, en atención al principio de

predictibilidad correspondía imponerles máximo una multa de 15 UIT, tal como se señaló en la Resolución 1996-2016/CC1.

8. Por escrito del 28 de octubre de 2019, el denunciante interpuso recurso de apelación respecto de los extremos que le resultaron desfavorables.
9. Mediante Resolución 4 del 26 de noviembre de 2019, la Secretaría Técnica de la Comisión concedió los recursos de apelación interpuestos por la Financiera y el señor Delgado.
10. A través de la Resolución 3726-2019/SPC-INDECOPI del 27 de diciembre de 2019, la Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante, la Sala) declaró la nulidad parcial de la resolución que concedió los recursos de apelación, en tanto el recurso interpuesto por el denunciante se presentó de manera extemporánea.
11. El 13 de enero de 2020, el señor Delgado presentó un escrito contradiciendo lo señalado por la entidad financiera en su recurso de apelación. Asimismo, solicitó que la autoridad administrativa derivara el presente caso al Ministerio Público.
12. El 1 de marzo de 2020, la Financiera presentó un escrito señalando que la Sala debía efectuar un análisis de la denuncia interpuesta por el denunciante, en tanto podría tratarse de una denuncia maliciosa, considerando que el señor Delgado desde el año 2011 al año 2019 había interpuesto un total de 81 denuncias, de las cuales 37 habían sido declaradas infundadas inadmisibles o improcedentes, además la mayoría de tales denuncias fue interpuesta contra entidades financieras. Asimismo, también se debía considerar que el consumidor interpuso la denuncia casi 2 años después de la ocurrencia de los hechos. Finalmente, agregó que, solicitaba el uso de la palabra.

ANÁLISIS

Cuestiones previas:

(i) Sobre el pedido de audiencia de informe oral

13. Durante la tramitación del procedimiento en segunda instancia, la entidad financiera solicitó a la Sala que se le conceda una audiencia de informe oral.
14. Sobre el particular, es necesario precisar que el artículo IV numeral 1°.2 del Título Preliminar del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo 004-

2019-JUS (en adelante, el TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General), desarrolla el principio del debido procedimiento, el mismo que, entre otros, garantiza el derecho de los administrados a exponer sus argumentos, a ofrecer y producir pruebas, a obtener una decisión motivada y fundada en derecho, así como a solicitar el uso de la palabra².

15. Si bien la solicitud del uso de la palabra es una de las expresiones del principio del debido procedimiento; no obstante, la evaluación de dicho pedido deberá realizarse a la luz de lo señalado sobre la normativa especial existente, siendo que, en el caso de los procedimientos seguidos ante el Indecopi, el artículo 16° del Decreto Legislativo 1033 dispone que las Salas podrán convocar o denegar la solicitud de audiencia de informe oral mediante resolución debidamente motivada³.
16. En ese sentido, es facultad discrecional de esta Sala citar a las partes de un procedimiento a informe oral, sea a pedido de parte o de oficio, siendo que dicha actuación, al ser de carácter facultativo, no obliga a la autoridad administrativa a convocar a estas a informe oral en todos los procedimientos de su conocimiento, pudiendo inclusive denegar las audiencias solicitadas por los administrados.
17. Por tanto, la denegatoria de un pedido de informe oral no involucra una contravención al principio del debido procedimiento ni al derecho de defensa del administrado, en la medida que las disposiciones legales sobre la materia otorgan dicha facultad a la autoridad administrativa. Además, las partes del procedimiento pueden desplegar su actividad probatoria a través de la presentación de alegatos y documentos, los mismos que serán evaluados al momento de resolver el caso en concreto.

² **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo IV. Principios del procedimiento administrativo.**

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

1.2. Principio del debido procedimiento. Los administrados gozan de los derechos y garantías implícitos al debido procedimiento administrativo. Tales derechos y garantías comprenden, de modo enunciativo mas no limitativo, los derechos a ser notificados; a acceder al expediente; a refutar los cargos imputados; a exponer argumentos y a presentar alegatos complementarios; a ofrecer y a producir pruebas; a solicitar el uso de la palabra, cuando corresponda; a obtener una decisión motivada, fundada en derecho, emitida por autoridad competente, y en un plazo razonable; y, a impugnar las decisiones que los afecten.

La institución del debido procedimiento administrativo se rige por los principios del Derecho Administrativo. La regulación propia del Derecho Procesal es aplicable solo en cuanto sea compatible con el régimen administrativo. (...)

³ **DECRETO LEGISLATIVO 1033. LEY DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL INDECOPI. Artículo 16°.- Audiencia de informe oral ante las Salas del Tribunal.**

16.1. Las Salas del Tribunal podrán convocar a audiencia de informe oral, de oficio o a pedido de parte. En este segundo caso, podrán denegar la solicitud mediante decisión debidamente fundamentada. (...)

18. En la misma línea, mediante Resolución 16 del 2 de diciembre de 2016, recaída en el Expediente 7017-2013⁴, la Quinta Sala Especializada en lo Contencioso Administrativo con Subespecialidad en Temas de Mercado de la Corte Superior de Justicia de Lima, indicó que, de acuerdo con lo establecido en el artículo 35° del Decreto Legislativo 807, Ley que aprueba las Facultades, Normas y Organización del Indecopi, una vez puesto en conocimiento de la autoridad administrativa lo actuado para la resolución final, las partes pueden solicitar la realización de un informe oral, siendo que la actuación o la denegatoria del mismo quedará a criterio de la Administración que resuelva el caso, según la importancia y trascendencia del caso.
19. El órgano jurisdiccional bajo mención determinó que, según lo dispuesto en la normativa aplicable a los procedimientos a cargo del Indecopi, la convocatoria a una audiencia de informe oral es una potestad de la autoridad administrativa, mas no una obligación, considerando además que no hay necesidad de actuar dicha audiencia cuando se estime que los argumentos expuestos por las partes y las pruebas ofrecidas son suficientes para resolver la cuestión controvertida.
20. En virtud de lo anterior, considerando que en el presente caso obran en autos los elementos de juicio suficientes a efectos de emitir un pronunciamiento, así como que la entidad financiera ha podido exponer y sustentar su posición a lo largo del procedimiento, corresponde denegar el pedido de uso de la palabra planteado por la empresa denunciada.

(ii) Respetto de la imputación de cargos

21. Mediante Resolución 1 del 29 de marzo de 2019, la Secretaría Técnica de la Comisión imputó a título de cargo contra la Financiera lo siguiente:

“Presunta infracción del literal d) del numeral 1.1 del artículo 1 y del artículo 38 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto habrían discriminado al señor Rafael Rodrigo Delgado Carranza, toda vez que no le permitieron realizar la fila preferencial para el pago de su deuda de su tarjeta de crédito, debido a que había una política interna para que varones con niños en brazos no puedan acceder a la fila preferencial”.

22. Por Resolución 1980-2019/CC1 del 25 de setiembre de 2019, la Comisión declaró fundada la denuncia presentada contra la Financiera, por infracción del literal d) del numeral 1.1 del artículo 1° y del artículo 38° del Código, en la medida que quedó acreditado que la entidad financiera se negó a brindar al

⁴ Archivado definitivamente según lo dispuesto en la Resolución 17 del 16 de marzo de 2017.
M-SPC-13/1B 8/31

denunciante, por su condición de hombre, la atención preferencial solicitada, situación que se configuraba como un acto de discriminación.

23. En su recurso de apelación, la Financiera sostuvo que la Comisión había calificado y encauzado de manera incorrecta la denuncia interpuesta por el señor Delgado, vulnerando el Principio de Impulso de Oficio, en tanto había realizado una incorrecta calificación de los hechos, y en consecuencia, les había imputado erróneamente la supuesta comisión de una infracción del artículo 1°.1 literal d) y 38° del Código, siendo que en todo caso correspondía imputar la conducta como una presunta infracción del artículo 41°.1 de dicho cuerpo normativo, debido a que los hechos denunciados se encontraban enmarcados como una presunta vulneración al trato preferente.
24. Agregó que, el denunciante señaló expresamente que se había omitido brindarle la atención preferente que solicitó al encontrarse con su menor hijo, por lo que desde el inicio se evidenciaba que no se trataba de un caso de discriminación, sino más bien como una presunta vulneración al trato preferente que debía tener.
25. Sobre el particular, el derecho a la igualdad, al proyectarse a lo largo de todo el ordenamiento legal, se manifiesta como derecho objetivo también en la regulación especial sobre protección al consumidor. De este modo, el artículo 1°.1 literal d) del Código señala que los consumidores tienen derecho a un trato justo y equitativo en toda transacción comercial, prohibiéndose expresamente la posibilidad de ser discriminados por los mismos motivos establecidos en el artículo 2° de la Constitución, así como por otros de cualquier índole⁵.
26. En este contexto preceptivo, el artículo 38° del Código establece la cláusula normativa según la cual los proveedores se encuentran prohibidos de establecer discriminación alguna 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, sin que medien causas de seguridad del establecimiento, tranquilidad de sus clientes u otras razones objetivas y justificadas⁶.

⁵ **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. (...)

⁶ **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.

27. Por otro lado, el artículo 41° del Código establece de manera expresa la obligación del proveedor de garantizar la atención preferente de las madres gestantes, niños, adultos mayores y personas con discapacidad, en todos los sistemas de atención con que cuente. Asimismo, señala que el proveedor está obligado a exonerar a aquellas personas de esperar turnos o cualquier otro mecanismo de espera, así como consignar en un lugar visible de fácil acceso y con caracteres legibles su derecho de atención preferente.
28. En vista de lo expuesto en los párrafos anteriores, podemos concluir que el Código ofrece una gama de tipos legales, los cuales guardan una estrecha relación, y únicamente son excluyentes por la especialidad de su aplicación. Así, tenemos el artículo 41°, el cual impone la obligación a los proveedores de garantizar la atención preferencial a las personas embarazadas, niñas, niños, adultos mayores y personas con discapacidad; y, de otro lado, tenemos el artículo 38° del Código, que regula la prohibición de establecer discriminación alguna por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole, respecto de los consumidores.
29. Ahora bien, para una adecuada imputación, podrán tomarse en cuenta dos (2) factores: (i) la congruencia de lo denunciado, esto es, atender el contenido del escrito de denuncia por parte del administrado; y, (ii) el deber de encauzamiento de la autoridad administrativa, en tanto si advirtiera una presunta infracción a un tipo infractor más específico, podrá encauzar el procedimiento según la imputación de cargos que considere correspondiente⁷.
30. En el caso en concreto, el hecho denunciado por el señor Delgado estaba referido a que la Financiera no le había dado el trato preferente cuando estaba con su menor hijo por su condición de hombre, en tanto le indicaron que por política interna solo las mujeres con un menor en brazos podían estar en la cola preferencial, por lo que denunció que la entidad financiera había incurrido en una infracción de los artículos 1°.1 literal d) y 38° del Código.

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.

⁷ Corresponde precisar que según Resolución 0171-2018/SPC-INDECOPI del 24 de enero de 2018, esta Sala ha establecido que en una fase preliminar de evaluación de casos en el que pudieran estar involucrados diversos tipos infractores, la autoridad administrativa también podrá tomar en cuenta los artículos 18° y 19° del Código, toda vez que, en caso no se pueda acreditar la comisión de una infracción de un tipo infractor específico, existirá la posibilidad de evaluar la vulneración al deber de idoneidad en general.

31. Siendo así, esta Sala verifica que el señor Delgado no está cuestionando que no le hayan brindado el trato preferente en sí y conforme a ley (por ejemplo, que desde un principio no le hayan dejado realizar la cola preferencial dado que llevaba a su hijo en brazos), sino invoca que la Financiera no le brindó o lo excluyó de tal trato preferente por su condición de hombre, se entiende a diferencia de las mujeres si hubieran estado en su misma situación, siendo que ahí radica su denuncia, un trato desigual injustificado-discriminatorio para gozar de atención preferente, en razón de su género.
32. En atención a ello, siendo que el artículo 41° del Código (derecho al trato preferente) y 38° (prohibición de discriminación en la relación de consumo) son excluyentes por la especialidad de su aplicación, el órgano funcional al momento de imputar lo hizo correctamente considerando el artículo 38° del referido cuerpo normativo.
33. Por las consideraciones expuestas previamente, corresponde desestimar los alegatos de la Financiera en este punto.

Sobre la prohibición de discriminación en el consumo

Marco teórico general

34. En el ordenamiento jurídico peruano, el derecho a la igualdad ha sido reconocido expresamente en el numeral 2 del artículo 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. (...)”

35. En relación con el mandato establecido en el artículo 2° de la Constitución, en diversa jurisprudencia, el Tribunal Constitucional ha señalado que la igualdad ostenta la doble condición de principio y de derecho subjetivo⁸. En su calidad de principio, constituye el enunciado de un componente axiológico del ordenamiento constitucional, que vincula y se proyecta sobre todo el ordenamiento jurídico. Como derecho subjetivo, se constituye en un derecho fundamental que reconoce la titularidad de la persona sobre un bien constitucional: la igualdad oponible a un destinatario. Por ello, se ha señalado que la igualdad se trata del reconocimiento de un derecho a no ser

⁸ Ver sentencias recaídas en los expedientes 0045-2004-AA/TC (acción de inconstitucionalidad interpuesta por el Colegio de Abogados del Cono Norte de Lima contra el artículo 3° de la Ley 27466) y 05157-2014-PA/TC (proceso de amparo interpuesto por la señora María Chura Arcata contra la resolución expedida por la Sala Civil de la Corte Superior de Justicia de Puno).

discriminado por razones proscritas por la propia Constitución (origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, orientación sexual, condición económica, entre otros) o por otras que jurídicamente resulten relevantes.

36. El derecho a la igualdad, al proyectarse a lo largo de todo el ordenamiento legal, se manifiesta como derecho objetivo también en la regulación especial sobre protección al consumidor. De este modo, el artículo 1°.1 literal d) del Código señala que los consumidores tienen derecho a un trato justo y equitativo en toda transacción comercial, prohibiéndose expresamente la posibilidad de ser discriminados por los mismos motivos establecidos en el artículo 2° de la Constitución, así como por otros de cualquier índole⁹.
37. En este contexto preceptivo, el artículo 38° del Código establece la cláusula normativa según la cual los proveedores se encuentran prohibidos de establecer discriminación alguna respecto de los solicitantes de los productos y servicios que ofrecen, así como de realizar selección de clientela, excluir a personas o realizar otras prácticas similares, sin que medien causas de seguridad del establecimiento, tranquilidad de sus clientes u otras razones objetivas y justificadas¹⁰.
38. En este punto es importante mencionar que, mediante Resolución 2025-2019/SPC-INDECOPI del 24 de julio de 2019, este Colegiado realizó un **cambio de criterio** en relación al modo en el que debían analizarse las conductas donde existía un trato desigual que no se encontrara justificado de manera objetiva y razonable, entendiéndose que ello bastaría para configurar un acto discriminatorio, debiendo imputarse dichas acciones del proveedor, independientemente de la causa que origine el trato desigual, como una infracción a la prohibición de discriminación en el consumo contenida en el artículo 38° del Código.
39. Así, el Colegiado resaltó que el razonamiento planteado en dicho pronunciamiento no implicaba desconocer que existían actos de

⁹ **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. (...)

¹⁰ **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.

discriminación en el consumo más graves que otros, dado que era posible que se configurara un trato desigual que implicara un mayor grado de afectación a la dignidad de una persona (por ejemplo, en casos donde la discriminación se origine por temas vinculados a raza, sexo, orientación sexual u otros motivos similares), lo cual debía ser merituado al momento de graduar la sanción que correspondía imponer contra el proveedor infractor.

40. Ahora bien, respecto a las reglas probatorias determinadas por el legislador peruano para los casos de discriminación en el consumo, el artículo 39° del Código señala que:

“Artículo 39°.- Carga de la prueba

La carga de la prueba sobre la existencia de un trato desigual corresponde al consumidor afectado cuando el procedimiento se inicia por denuncia de este o a la administración cuando se inicia por iniciativa de ella. Para acreditar tal circunstancia, no es necesario que el afectado pertenezca a un grupo determinado. Corresponde al proveedor del producto o servicio acreditar la existencia de una causa objetiva y justificada. Si el proveedor demuestra la existencia de una causa objetiva y razonable, le corresponde a la otra parte probar que esta es en realidad un pretexto o una simulación para incurrir en prácticas discriminatorias. Para estos efectos, es válida la utilización de indicios y otros sucedáneos de los medios probatorios.”

41. Por ello, para los casos de procedimientos iniciados por una denuncia de parte, corresponderá al consumidor afectado demostrar la existencia del trato desigual sin que sea necesario que pertenezca a un grupo determinado. Luego de ello, será el proveedor quien deberá acreditar la existencia de una causa objetiva que justifique razonablemente la práctica cuestionada; y, si se supera este nivel probatorio, el denunciante deberá comprobar ante la autoridad que la causa alegada es un pretexto o una simulación para realizar la práctica discriminatoria.
42. De igual modo, en los procedimientos iniciados de oficio corresponderá a la autoridad comprobar la existencia del trato desigual para que, posteriormente, el administrado presuntamente infractor acredite la existencia de una causa objetiva que justifique la práctica analizada. Finalmente, confirmada esta causa, la autoridad nuevamente deberá demostrar que la causa alegada es un pretexto o una simulación para incurrir en la práctica discriminatoria.
43. De acuerdo con lo expuesto, en consonancia con el cambio de criterio definido por este Colegiado, el artículo 39° no realiza ninguna diferenciación en los niveles de gravedad de una práctica discriminatoria; y, por ende, los órganos resolutivos de protección al consumidor, al momento de analizar un trato desigual por parte de los proveedores, deberán ceñirse a las reglas

probatorias reseñadas para verificar la comisión de la conducta infractora. Una vez comprobada ella, podrán determinar el nivel de gravedad de la misma, para graduar y, de ser el caso, aplicar una sanción más drástica en función de la práctica discriminatoria acreditada.

Sobre el derecho a la igualdad entre hombres y mujeres

44. El artículo 55° de la Constitución Política del Perú dispone que los tratados celebrados por el Estado y en vigor forman parte del derecho nacional. Asimismo, la Cuarta Disposición final y transitoria de la Carta Magna establece que las normas relativas a los derechos y a las libertades que la Constitución reconoce se interpretan de conformidad con la Declaración Universal de Derechos Humanos y con los tratados y acuerdos internacionales sobre las mismas materias ratificados por el Perú. Debe precisarse que según el artículo 56° de la Constitución los tratados que versan sobre derechos humanos deben ser aprobados por el Congreso de la República antes de su ratificación¹¹.
45. Dicho lo anterior, para el caso en concreto es importante remitirse en primer lugar a la Carta de las Naciones Unidas (preámbulo) que establece, entre los objetivos básicos, el de *“reafirmar la fe en los derechos fundamentales del hombre, en la dignidad y el valor de la persona humana, en la igualdad de derechos de hombres y mujeres”*, y se proclama que uno de los propósitos de las Naciones Unidas es realizar la cooperación internacional en el desarrollo y estímulo del respeto a los derechos humanos y a las libertades fundamentales de todas las personas *“sin hacer distinción por motivos de raza, sexo, idioma o religión”*¹².

¹¹ **CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ.**

Artículo 55°.- Los tratados celebrados por el Estado y en vigor forman parte del derecho nacional.

Artículo 56°.- Los tratados deben ser aprobados por el Congreso antes de su ratificación por el Presidente de la República, siempre que versen sobre las siguientes materias:

1. Derechos Humanos.
2. Soberanía, dominio o integridad del Estado.
3. Defensa Nacional.
4. Obligaciones financieras del Estado.

También deben ser aprobados por el Congreso los tratados que crean, modifican o suprimen tributos; los que exigen modificación o derogación de alguna ley y los que requieren medidas legislativas para su ejecución.

(...)

DISPOSICIONES FINALES Y TRANSITORIAS

(...)

Cuarta.- Las normas relativas a los derechos y a las libertades que la Constitución reconoce se interpretan de conformidad con la Declaración Universal de Derechos Humanos y con los tratados y acuerdos internacionales sobre las mismas materias ratificados por el Perú.

¹² **CARTA DE LAS NACIONES UNIDAS.**

(...)

Nosotros los pueblos de las Naciones Unidas resueltos a preservar a las generaciones venideras del flagelo de la guerra que dos veces durante nuestra vida ha infligido a la Humanidad sufrimientos indecibles, a **reafirmar la fe en los derechos fundamentales del hombre, en la dignidad y el valor de la persona humana, en la igualdad de derechos de hombres y mujeres** y de las naciones grandes y pequeñas, a crear condiciones bajo las cuales

46. De manera similar, el artículo 1° de la Convención Americana sobre Derechos Humanos (CADH)¹³, el artículo 2.1° del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos (PIDCP)¹⁴, el artículo 2.2° del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (PIDESC)¹⁵ y el artículo 3° del Protocolo Adicional a la Convención Americana sobre Derechos Humanos en materia de Derechos Económicos, Sociales y Culturales¹⁶, establecen que los derechos enunciados en ellos son aplicables a todas las personas sin distinción alguna de raza, color, sexo, idioma, religión, opinión política o de otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición social.
47. En ese sentido, la prohibición de discriminación es una obligación general de los Estados en materia de derechos humanos, que les impide privar el goce o

puedan mantenerse la justicia y el respeto a las obligaciones emanadas de los tratados y de otras fuentes del derecho internacional, a promover el progreso social y a elevar el nivel de vida dentro de un concepto más amplio de la libertad, (...).

**CAPITULO I
PROPOSITOS Y PRINCIPIOS.**

Artículo 1°: Los Propósitos de las Naciones Unidas son:

(...)

3. Realizar la cooperación internacional en la solución de problemas internacionales de carácter económico, social, cultural o humanitario, y en el desarrollo y estímulo del respeto a los derechos humanos y a las libertades fundamentales de todos, sin hacer distinción por motivos de raza, sexo, idioma o religión.

¹³ **PACTO DE SAN JOSÉ. CONVENCION AMERICANA SOBRE DERECHOS HUMANOS.**

(...)

Artículo 1°.- Obligación de Respetar los Derechos.

1. 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 motivo 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.

2. Para los efectos de esta Convención, persona es todo ser humano.

¹⁴ **PACTO INTERNACIONAL DE DERECHOS CIVILES Y POLITICOS.**

(...)

Artículo 2°

1. Cada uno de los Estados Partes en el presente Pacto se compromete a respetar y a garantizar a todos los individuos que se encuentren en su territorio y estén sujetos a su jurisdicción los derechos reconocidos en el presente Pacto, sin distinción alguna de raza, color, sexo, idioma, religión, opinión política o de otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición social.

¹⁵ **PACTO INTERNACIONAL DE DERECHOS ECONOMICOS, SOCIALES Y CULTURALES.**

(...)

Artículo 2°

(...)

2. Los Estados Partes en el presente Pacto se comprometen a garantizar el ejercicio de los derechos que en él se enuncian, sin discriminación alguna por motivos de raza, color, sexo, idioma, religión, opinión política o de otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición social.

¹⁶ **PROTOCOLO ADICIONAL A LA CONVENCION AMERICANA SOBRE DERECHOS HUMANOS EN MATERIA DE DERECHOS ECONOMICOS, SOCIALES Y CULTURALES.**

(...)

Artículo 3°

Obligación de no Discriminación

Los Estados partes en el presente Protocolo se comprometen a garantizar el ejercicio de los derechos que en él se enuncian, 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.

el ejercicio de los derechos humanos a personas que se encuentren sujetas a su jurisdicción, ya sea por motivos de origen, sexo, raza, color, religión, opinión, condición económica, social, idioma, o de cualquier otra índole.

48. Es importante resaltar que no todo trato desigual es una discriminación constitucionalmente prohibida, puesto que no basta con que la norma establezca una desigualdad, sino que esta no pueda ser justificada objetivamente. A propósito de lo anterior, resta decir que la Corte Interamericana de Derechos Humanos ha señalado que “no todo tratamiento jurídico diferente es propiamente discriminatorio, porque no toda distinción de trato puede considerarse ofensiva, por sí misma, de la dignidad humana”¹⁷.

49. En virtud de esta obligación, en el plano nacional, se estableció en el artículo 4° del Código Civil Peruano lo siguiente:

“(…)

Derechos de la Persona.

(…)

Artículo 4°.- *El varón y la mujer tienen igual capacidad de goce y de ejercicio de los derechos civiles.*

(…)”

50. Asimismo, en específico, el Estado emitió la Ley 28983, Ley de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres (12 de marzo de 2007), la cual tiene como objeto establecer el marco normativo, institucional y de políticas públicas en los ámbitos nacional, regional y local, para garantizar a mujeres y hombres el ejercicio de sus derechos a la igualdad, dignidad, libre desarrollo, bienestar y autonomía, impidiendo la discriminación en todas las esferas de su vida, pública y privada, propendiendo a la plena igualdad.

51. En dicha norma, se advierte que por discriminación se debe entender lo siguiente:

“(…)”

Para los efectos de la presente Ley, se entiende por discriminación cualquier tipo de distinción, exclusión o restricción, basada en el sexo, que tenga por objeto o por resultado menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos de las personas, independientemente de su estado civil, sobre la base de la igualdad entre la mujer y el hombre, de los derechos humanos y las libertades fundamentales en las esferas política, económica, social, cultural o en cualquier otra, en concordancia con lo establecido en la Constitución

¹⁷ Opinión Consultiva OC-04/84. Ver: <https://www.acnur.org/fileadmin/Documentos/BDL/2002/1267.pdf?file=fileadmin/Documentos/BDL/2002/1267>

*Política del Perú y en los instrumentos internacionales ratificados por el Estado peruano.
(...)” (el subrayado es nuestro)*

52. Además, se aprecia que la Ley en mención está basada en los principios fundamentales de igualdad, respeto por la libertad, dignidad, seguridad, vida humana, así como el reconocimiento del carácter pluricultural y multilingüe de la nación peruana, considerando básicamente, entre otros, los siguientes principios:

*“(…) a) El reconocimiento de la equidad de género, desterrando prácticas, concepciones y lenguajes que justifiquen la superioridad de alguno de los sexos, así como todo tipo de discriminación y exclusión sexual o social.
(...)” (el subrayado es nuestro)*

53. Finalmente, la Ley de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres dispone que es rol del Estado el promover y garantizar la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres, adoptando todas las medidas necesarias que permitan remover los obstáculos que impiden el ejercicio pleno de este derecho, con el fin de erradicar todas las formas de discriminación.
54. A nivel jurisprudencial, en línea con lo dispuesto por la normativa citada, el Tribunal Constitucional (Expediente 05652-2007-PA/TC) ha sostenido lo siguiente:

*“(…) 47. El derecho fundamental a no ser discriminado por razón de sexo incluye dos mandatos. El primero es la prohibición de discriminaciones directas, a través de la cual toda norma, política o acto del empleador que dispense un trato diferente y perjudicial en función de la pertenencia a uno u otro sexo es inconstitucional, lo que comporta la obligación de exigir un trato jurídico indiferenciado para hombres y mujeres como regla general. El segundo es la prohibición de la discriminación indirecta, es decir, de aquellos tratamientos jurídicos formalmente neutros, pero de los cuales se derivan consecuencias desiguales y perjudiciales por el impacto diferenciado y desfavorable que tiene sobre los miembros de uno u otro sexo.
(...)” (el subrayado es nuestro).*

55. En conclusión, se observa que la normativa nacional, acorde con lo dispuesto por el ordenamiento supranacional, busca garantizar a mujeres y hombres el ejercicio pleno de su derecho a la igualdad, por lo que se entenderá por discriminación cualquier tipo de distinción, exclusión o restricción, basada en el sexo, que tenga por objeto o por resultado menoscabar y/o limitar el goce y/o ejercicio de cualesquiera de sus derechos por dicha condición.

56. Siendo así y en una lectura en conjunto con lo dispuesto, a su vez, por el Código (conforme se desarrolló en el acápite anterior), de verificarse que un proveedor brinda un trato diferenciado a los consumidores basado en el sexo que menoscabe, restrinja o limite el goce o ejercicio de cualesquiera de sus derechos, entre ellos al trato preferente, sea de hombres o de mujeres, deberá ser sancionado, en tanto la conducta analizada es contraria a las normas nacionales e internacionales.

Aplicación al caso en concreto

57. El artículo 41°.1 del Código¹⁸, establece de manera expresa la obligación del proveedor de garantizar la atención preferente de las madres gestantes, niños, niñas, adultos mayores y personas con discapacidad, en todos los sistemas de atención con que cuente. Asimismo, señala que el proveedor está obligado a exonerar a aquellas personas de esperar turnos o cualquier otro mecanismo de espera, así como consignar en un lugar visible de fácil acceso y con caracteres legibles su derecho de atención preferente.
58. En esa misma línea, en el artículo 1° de la Ley 27408, modificada por Ley 28683, se establece que dicha norma tiene por objeto que, en lugares de atención al público, las mujeres embarazadas, las niñas, niños, las personas adultas mayores y con discapacidad deben ser atendidas y atendidos de manera preferente.
59. Tal como se aprecia, la normativa en mención señala expresamente que el ámbito de protección en el trato preferente es para, entre otros, los niños y niñas, independientemente quien los acompañe, ya sea su madre, padre o algún familiar o apoderado.
60. En atención al derecho al trato preferente que le asistía a su menor hijo, el 17 de febrero de 2017, el señor Delgado señala que se acercó a la ventanilla de atención preferencial de la Financiera; sin embargo, el personal de atención al público le indicó que, debido a una política interna, dicha ventanilla no brindaba atención a hombres con niños en brazos, sino únicamente a las mujeres con niños en brazos, lo cual resultaba injustificado, siendo que esta era una práctica sexista, discriminadora por su condición de hombre.

¹⁸ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 41°.- Trato preferente de gestantes, niñas, niños, adultos mayores y personas con discapacidad.**

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

61. Teniendo en cuenta los términos de la denuncia y la conducta imputada, a efectos de realizar una evaluación probatoria ordenada y acorde con las reglas establecidas por el artículo 39° del Código, el cual determina expresamente la forma cómo debe examinarse una presunta infracción por discriminación en el consumo, este Colegiado verificará en primer lugar la existencia del trato desigual que habría brindado la Financiera.
62. Para acreditar sus afirmaciones, el señor Delgado presentó como medio probatorio de los hechos denunciados la Hoja de Reclamación N° 933-R-2017000008 del 17 de febrero de 2017, ingresada en la agencia de la Financiera, en la cual expuso lo siguiente:

“APERSONÁNDOME AL CAJERO EXPRESS UBICADO EN HIRAOKA –SAN MIGUEL SOLICITÉ ATENCIÓN PREFERENTE LO CUAL ME FUE NEGADA SEGÚN NORMATIVA HABIÉNDOLE EXPLICADO A LA CAJERA UBICADA EN LA PRIMERA CAJA EXPLICÁNDOLE QUE LA LEY MANIFIESTA QUE SE DEBE ATENDER A PADRES (ilegible) (sic). ADEMÁS, MI PEQUEÑO HIJO DE 2 AÑOS Y 2 MESES SE HA MANCHADO TODO SU PANTALÓN CON ORINES Y A LA VEZ MANCHÁNDOME A MI. ADEMÁS SE TRATA DE UN ACTO SEXISTA Y DISCRIMINATORIO YA QUE SIENDO HOMBRE ME MANDÓ A CARGARLO. LA PERSONA QUE LLENA ESTE RECLAMO DA FE QUE MI HIJO SE ENCUENTRA ORINADO AL IGUAL QUE YO. ESPERO LA RESPUESTA DE ACUERDO A LEY POR ESCRITO AL DOMICILIO BRINDADO” (el subrayado es nuestro)

63. Aquí, es preciso mencionar que, en anteriores pronunciamientos, esta Sala, atendiendo a las propias características y particularidades de los procedimientos de protección al consumidor, estimó posible asumir que existen casos en los que las prácticas denunciadas son situaciones de hecho respecto de las cuales no existe o resulta complejo recabar suficiente evidencia, más aun tratándose de casos de presunta discriminación, por lo que la autoridad debía valorar ciertos elementos de prueba que, de modo indiciario, permitieran generar veracidad o convicción sobre el hecho infractor denunciado.
64. En esa línea, por ejemplo, la interposición de un reclamo que deje constancia de los hechos relatados, verificándose la inmediatez y claridad de la manifestación del consumidor, resulta ser un indicio favorable a la versión del consumidor para que, en conjunto con otros elementos que puedan obrar en el expediente, generen verosimilitud sobre la concurrencia de los sucesos vinculados a un eventual hecho infractor.
65. Ahora bien, aunado a la carta de reclamo, el denunciante presentó la misiva del 20 de febrero de 2017, mediante la cual la Financiera atendió el reclamo interpuesto, indicando lo siguiente:

“De nuestra consideración:

Nos dirigimos a usted, a fin de dar respuesta a su requerimiento presentado el 17 de febrero del presente año, donde nos indica su malestar por la atención recibida en la agencia Hiraoka San Miguel en referencia a la atención preferencial que no se le brindó.

Al respecto, sobre lo suscitado, le informamos que al interno se han tomado las acciones comunicando a las áreas encargadas a fin de que tomen conocimiento de lo indicado en el reclamo precedente y para que no se vuelva a ocurrir lo manifestado por su persona (sic).

Asimismo, se estarán tomando las medidas correctivas de acuerdo a lo indicado en su carta presentada ante nuestra institución. Sin perjuicio de lo indicado, dejamos constancia que el servicio y la atención que brinda nuestra institución, siempre se ha caracterizado por ser respetuosa y cordial frente a nuestros clientes y usuarios lo cual nos ha otorgado una gran satisfacción por la reciprocidad recibida por nuestros clientes.

Le agradecemos haberse comunicado con nosotros, sus comentarios nos ayudarán a mejorar nuestro servicio”. (Subrayado agregado)

66. Respecto de la carta de respuesta, la Financiera sostuvo que la comunicación solo consignaba la voluntad empática de tomar acciones sobre lo indicado por el señor Delgado, más no que haya dado por cierto lo consignado en el reclamo, en tanto en ningún párrafo manifestó de manera expresa un reconocimiento de responsabilidad, por lo que se evidenciaba que la Comisión no había hecho un análisis adecuado del caso.
67. A criterio de esta Sala, queda claro que el representante de la Financiera expresó que considerando lo sucedido el 17 de febrero de 2017, había tomado las acciones, comunicando a las áreas encargadas a fin de que lo sucedido (se entiende lo relatado por el señor Delgado, que sufrió una discriminación) no vuelva a ocurrir.
68. Efectivamente, de una lectura de la carta de respuesta, contrariamente a lo alegado por la impugnante, la Sala advierte que la empresa no empleó frases de delicadeza y cortesía frente a un cliente, sino que le precisó e informó, a propósito de su reclamo por el trato discriminatorio alegado, que iba a adoptar las medidas necesarias (correctivas en palabras de la Financiera) para que él (y se entiende ningún otro consumidor) no sufriera un nuevo episodio similar al que ocurrió el 17 de febrero de 2017.
69. En otras palabras, a juicio de este Colegiado, la redacción de la carta de respuesta por parte de la Financiera da cuenta de que: (a) aceptaba el trato

discriminatorio cuestionado por el señor Delgado; y, (b) a partir de allí, a efectos de dar una solución sobre el particular, ofrecía al cliente que se iban a tomar las acciones correspondientes, con el objeto de que lo reclamado no vuelva a ocurrir.

70. Siendo así, con lo señalado, para esta Sala se comprueba que la Financiera brindó un trato diferenciado al señor Delgado ya que, considerándose que se encontraba con su menor hijo de dos (2) años y este tenía derecho a ser atendido en la fila de atención preferente, según lo dispuesto por la Ley, no se le permitió y, más bien, se le indicó que debía realizar la cola regular para todo cliente. En atención a ello, se supera el primer filtro establecido por la dinámica probatoria del artículo 39° del Código.
71. Superado el primer filtro de análisis, corresponde revisar los argumentos presentados por la denunciada durante todo el procedimiento orientados a acreditar la existencia de una causa objetiva y justificada sobre la presunta práctica discriminatoria, bajo una óptica de razonabilidad.
72. En el presente caso, la parte denunciada no ha presentado argumentos orientados a acreditar la existencia de causa justificada respecto al trato diferente brindado al señor Delgado, siendo que sus alegatos de defensa estuvieron orientados a señalar que el consumidor no había acreditado sus aseveraciones, por lo que consideraba que la denuncia debía ser declarada infundada.
73. Bajo tal contexto, atendiendo a que quedó acreditado que la Financiera brindó un trato diferente al señor Delgado en la cola preferencial, quien estaba acompañado de su menor hijo, pues -de acuerdo a las pruebas antes evaluadas- la empresa asintió que el consumidor fue retirado de la cola preferencial, por su condición de hombre, ya que la referida cola estaba implementada para las mujeres que llevaban niños en brazos, la Sala considera que quedó acreditado que la recurrente incurrió en actos discriminatorios en contra del señor Delgado por una cuestión de género.
74. Lo anterior, nuevamente, pues la Financiera, en su carta de respuesta, no negó lo sostenido por el denunciante en ningún momento, aun cuando este fue muy explícito al señalar que fue discriminado por su condición de hombre, siendo que por esa razón, no se le permitió estar en la cola de atención preferencial, pese a estar con su menor hijo en brazos, quien tenía derecho a un trato preferente.
75. Finalmente, cabe acotar que aun cuando la denunciada, a lo largo del presente procedimiento, negó los hechos aseverados por el señor Delgado, lo cierto es que no lo negó en su debido momento, y ante la autoridad

administrativa no ha traído elementos probatorios que desacrediten el valor probatorio de los documentos presentados por el denunciante, de ahí su trascendencia, al igual que la primera instancia, para ser valorados y de ese modo resolver este caso.

76. En consecuencia, este Colegiado verifica que la Financiera con su actuar, limitó el derecho que tenía el señor Delgado de estar en la cola de atención preferente, debido a que estaba con su menor hijo en brazos, por una cuestión de género, no habiéndose alegado y mucho menos acreditado una razón objetiva o necesaria que justificara el trato desigual brindado.
77. Como se señaló en líneas anteriores, el artículo 41°.1 del Código y el artículo 1° de la Ley 27408, modificada por Ley 28683, destacan, entre otros, que el ámbito de protección en el trato preferente es para los niños y niñas, independientemente quien los acompañe, ya sea su madre, padre o algún familiar o apoderado, siendo que tal observación a la norma no quedó acreditada en el presente procedimiento.
78. Por las razones expuestas, esta Sala considera que corresponde confirmar la resolución venida en grado, que declaró fundada la denuncia contra la Financiera, por infracción del literal d) del numeral 1.1 del artículo 1° y del artículo 38° del Código, en la medida que quedó acreditado que la entidad financiera se negó a brindar al denunciante, por su condición de hombre, la atención preferencial solicitada, situación que se configuraba como un acto de discriminación.

Sobre la graduación de la sanción

79. A efectos de graduar la sanción a imponer, el artículo 112° del Código¹⁹ establece que, al momento de aplicar y graduar la sanción, la autoridad administrativa puede atender al beneficio ilícito esperado con la realización de la infracción, la probabilidad de detección de la misma, el daño resultante de la infracción, los efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado y otros criterios que considere adecuado adoptar.

¹⁹

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. (...).

80. Por su parte, el TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General recoge dentro de los principios de la potestad sancionadora administrativa el Principio de Razonabilidad²⁰, según el cual la autoridad administrativa debe asegurar que la magnitud de las sanciones sea mayor o igual al beneficio esperado por los administrados por la comisión de las infracciones. Como parte del contenido implícito del Principio de Razonabilidad, se encuentra el Principio de Proporcionalidad, el cual supone una correspondencia entre la infracción y la sanción, con interdicción de medidas innecesarias o excesivas.
81. La Comisión sancionó a la Financiera con una multa de 30 UIT, por incurrir en un acto discriminatorio contra el señor Delgado, por su condición de hombre, considerando los siguientes criterios: (i) el daño resultante y la naturaleza del perjuicio causado, asociado a la afectación al *derecho a la dignidad* que sufre la persona involucrada en la controversia; y, (ii) daño al mercado, ya que no otorgar a una persona atención preferencial por su género genera un impacto negativo en la sociedad y en el resto de potenciales consumidores. Además, consideró como un agravante el hecho de que el acto de discriminación también afectó la integridad del menor hijo del denunciante.
82. En su recurso de apelación, la Financiera señaló que la Comisión no había efectuado una aplicación adecuada y concienzuda de los criterios de graduación reconocidos en el Código, sino que por el contrario, había desarrollado sólo dos criterios de manera conveniente y con una visión equivocada, lo cual se había traducido en la imposición de una multa de 30 UIT, además en atención al principio de predictibilidad correspondía imponerles máximo una multa de 15 UIT, tal como se señaló en la Resolución 1996-2016/CC1.
83. Al respecto, si bien esta Sala está de acuerdo con los criterios empleados por la Comisión, y con los fundamentos de su decisión, es importante agregar algunas consideraciones relevantes para el caso.
84. Sobre el particular, es relevante tener en cuenta que las entidades del Estado (cumpliendo con lo dispuesto por la normativa nacional y supranacional) están obligadas a promover y garantizar la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres, adoptando todas las medidas necesarias que permitan

²⁰

TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL.

Título Preliminar. Artículo IV.-

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

1.4. Principio de Razonabilidad.- Las decisiones de la autoridad administrativa, cuando creen obligaciones, califiquen infracciones, impongan sanciones, o establezcan restricciones a los administrados, deben adaptarse dentro de los límites de la facultad atribuida y manteniendo la debida proporción entre los medios a emplear y los fines públicos que deba tutear, a fin de que respondan a lo estrictamente necesario para la satisfacción de su cometido. (...)

remover los obstáculos que impiden el ejercicio pleno de este derecho, con el fin de erradicar todas las formas de discriminación. Siendo así, esta Sala considera que la sanción a imponer a la Financiera debe reflejar la magnitud de la infracción cometida.

85. Aquí, es preciso mencionar lo esbozado por el Tribunal Constitucional (Expediente 01423-2013-AA) respecto de la obligación del Estado a combatir la desigualdad entre hombres y mujeres:

“(…)

14. *No hay discusión de que en el Estado constitucional existe un compromiso serio con la igualdad, el mismo que encuentra reconocimiento en los textos constitucionales y que las autoridades tienen el deber de materializar con hechos concretos, a fin de contrarrestar las desigualdades manifiestas haciendo posible que todas las personas disfruten de sus derechos en la misma medida.*

15. *(…) Aún hay rezagos de las diferencias entre hombres y mujeres culturalmente creadas en muchas sociedades. Y el Perú no escapa a tal realidad. Sin embargo, como Estado constitucional tiene el deber de combatir las desigualdades de manera efectiva, (...).*

6. *Es que una regulación normativa no es suficiente, no obstante, el carácter normativo de la Constitución garantiza la eficacia de su aplicabilidad en la medida que vincula a todos los poderes públicos y propicia un deber de respeto a su contenido por parte de todas las personas. Que las desigualdades no existan, más aún cuando se trata de las culturalmente creadas, es una tarea que principalmente involucra al Estado, pero también a todos sus integrantes en conjunto.*

(…)”

86. Teniendo en cuenta lo señalado, esta Sala ha verificado que en el presente caso la conducta de la Financiera generó un daño que afectó gravemente no solo al denunciante, sino también a su menor hijo de dos (2) años, quien tenía derecho a un trato preferente, y por el actuar discriminatorio tuvo que esperar casi una hora en una fila, lo cual afectó -no solo el recibir un trato conforme esperaba a ley- sino expuso la salud e integridad del menor, que repercutía en el señor Delgado, ocasionado por ese acto discriminatorio.
87. En este punto, es preciso mencionar que el artículo 1° de La Ley 27408, modificada por Ley 28683, establece que dicha norma tiene por objeto que, en lugares de atención al público, las mujeres embarazadas, las niñas, niños, las personas adultas mayores y con discapacidad deben ser atendidas y atendidos de manera preferente.
88. Siendo así, esta Sala considera que la infracción cometida por la denunciada reviste una naturaleza grave, por lo que correspondería sancionar a la

administrada con una multa mínima de 50 UIT y máxima de 150 UIT, de acuerdo con lo dispuesto por el artículo 110° del Código²¹.

89. Cabe mencionar que, en otras denuncias sobre discriminación la Sala ha impuesto multas de 50 UIT como máximo en atención a la conducta detectada²².
90. No obstante, en atención al principio de la prohibición de la *reformatio in peius* (reforma en peor)²³, la cual establece que las segundas instancias administrativas o judiciales no podrán emitir un pronunciamiento empeorando la situación de los apelantes en relación con la resolución impugnada²⁴, la Sala advierte que la sanción a imponer no puede ser incrementada respecto de la que es cuestionada; en consecuencia, corresponde sancionar a la Financiera con una sanción equivalente a la impuesta por la primera instancia ascendente a 30 UIT.
91. En ese sentido, corresponde confirmar la resolución venida en grado que sancionó a la Financiera con una multa de 30 UIT por infracción de los artículos 1.1° literal d) y 38° del Código.
92. En relación con la multa impuesta, se requiere a la Financiera el cumplimiento espontáneo de la multa impuesta, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable, de acuerdo con lo establecido

²¹ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 110°.- Sanciones administrativas.** El Indecopi puede sancionar las infracciones administrativas a que se refiere el artículo 108 con amonestación y multas de hasta cuatrocientos cincuenta (450) Unidades Impositivas Tributarias (UIT), las cuales son calificadas de la siguiente manera:

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

²² Ver, por ejemplo, la Resolución 3246-2016/SPC-INDECOPI del 6 de setiembre de 2016, en el procedimiento seguido por los señores David Castillo Hidalgo y Clara Yuliana Criollo Gálvez contra Clínica San Pablo; la Resolución 3167-2017/SPC-INDECOPI del 6 de noviembre de 2017, en el procedimiento seguido por Joseph Kevin Iván Saucedo Sánchez contra Inversiones Vacarli S.A.C.; entre otras.

²³ Ver Sentencia del 25 de agosto de 2004 emitida en el EXP. N° 1803-2004-AA/TC, donde se estableció lo siguiente:
"25. *La prohibición de la reforma peyorativa o reformatio in peius, como la suele denominar la doctrina, es una garantía implícita en nuestro texto constitucional que forma parte del debido proceso judicial (cf. Exp. 1918-2002-HC/TC) y está orientada precisamente a salvaguardar el ejercicio del derecho de recurrir la decisión en una segunda instancia sin que dicho ejercicio implique correr un riesgo mayor de que se aumente la sanción impuesta en la primera instancia.*
26. *En este sentido, este Tribunal declara que la garantía constitucional de la prohibición de reforma peyorativa o reformatio in peius debe entenderse como una garantía que proyecta sus efectos también en el procedimiento administrativo sancionador y, en general, en todo procedimiento donde el Estado ejercite su poder de sanción y haya establecido un sistema de recursos para su impugnación. (...)*"

²⁴ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 258°.- Resolución.**

(...)

258.3 Cuando el infractor sancionado recurra o impugne la resolución adoptada, la resolución de los recursos que interponga no podrá determinar la imposición de sanciones más graves para el sancionado.

en el numeral 4 del artículo 205° del TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General²⁵, precisándose que, los actuados serán remitidos a la Sub Gerencia de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.

Sobre la medida correctiva ordenada, la condena al pago de costas y costos, así como la inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi

93. Atendiendo a que la Financiera no ha fundamentado su recurso de apelación respecto a la medida correctiva ordenada, la condena al pago de las costas y costos del procedimiento, así como su inscripción en el RIS, este Colegiado asume como propias las consideraciones de la recurrida sobre dichos extremos, en virtud de la facultad establecida en el artículo 6° del TUO de la LPAG²⁶.
94. En consecuencia, corresponde confirmar la resolución venida en grado respecto de dichos extremos.
95. Respecto a la medida correctiva, esta Sala considera que es importante realizar las siguientes precisiones:
 - Sobre la capacitación al personal: cumpla con brindar una capacitación a todos los trabajadores de su establecimiento que participen en los procesos de diseño y ejecución de las políticas comerciales de atención al cliente o tengan contacto directo con clientes por cualquier canal de atención. La referida capacitación deberá reflejar el involucramiento de los principales directivos de la empresa (directores, gerentes, jefes o rangos similares) y contar con mecanismos de registro de asistentes, así como de evaluación de los contenidos impartidos; y,
 - de manera inmediata, cumpla con colocar de forma permanente un cartel al interior de su establecimiento abierto al público, en un lugar visible y fácilmente accesible, con el siguiente mensaje: “Este

²⁵ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS. Artículo 205°.- Ejecución forzosa.**

Para proceder a la ejecución forzosa de actos administrativos a través de sus propios órganos competentes, o de la Policía Nacional del Perú, la autoridad cumple las siguientes exigencias:

(...)

4. Que se haya requerido al administrado el cumplimiento espontáneo de la prestación, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable.

²⁶ **DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL.**

Artículo 6°.- 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.

establecimiento está prohibido de discriminar a cualquier consumidor por motivos de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica, discapacidad, orientación sexual, identidad de género, edad o cualquier otra índole, pues ello constituye una infracción a la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. Si una persona advierte que este establecimiento incumple dicha prohibición, tiene derecho a formular el reclamo correspondiente, así como a denunciar este hecho ante el Indecopi.” Se precisa que el cartel deberá tener un tamaño mínimo de una hoja A4 y cada una de las letras del mensaje deberán tener un tamaño mínimo de 0.5 x 0.5 centímetros.

96. En relación a la acreditación de la medida correctiva ordenada, se informa a la Financiera que deberá presentar a la Comisión los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la misma, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin; bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117° del Código. De otro lado, en caso se produzca el incumplimiento del mandato, la Comisión evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva conforme a lo establecido en el numeral 4.11 de la Directiva 006-2017/DIR-COD-INDECOPI, Directiva que regula los procedimientos en materia de protección al consumidor previstos en el Código²⁷.

Cuestiones Finales:

(i) **Sobre la presunta presentación de una denuncia maliciosa**

97. Mediante escrito del 1 de marzo de 2020, la Financiera indicó que la Sala debía efectuar un análisis de la denuncia interpuesta por el señor Delgado, en tanto podría tratarse de una denuncia maliciosa, considerando que este desde el año 2011 al año 2019 había interpuesto un total de 81 denuncias, de las cuales 37 habían sido declaradas infundadas, inadmisibles o

²⁷

RESOLUCIÓN 076-2017-INDECOPI/COD. APRUEBAN DIRECTIVA 006-2017/DIR-COD-INDECOPI DENOMINADA “DIRECTIVA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTOS EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR”. 4.8. De las medidas correctivas. En los supuestos en que el órgano resolutorio considere lo acordado por las partes durante la relación de consumo al dictar una o varias medidas correctivas; debe atender a que las mismas no contravengan las disposiciones recogidas en los Título II y III del Código referidos a los contratos de consumo y métodos comerciales abusivos.

En caso se ordenen medidas correctivas o medidas cautelares, la Resolución Final deberá apercibir al obligado, a presentar los medios probatorios que acrediten su cumplimiento en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo que se otorga para cumplir el mandato; bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117 del Código.

Si se produce el incumplimiento del mandato por parte del proveedor obligado, la administración, a fin de garantizar el cumplimiento de su decisión, actuará de oficio e impondrá multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva conforme a lo establecido en el numeral 4.11 de la presente Directiva.

improcedentes, además la mayoría de tales denuncias fue interpuesta contra entidades financieras. Asimismo, también se debía considerar que el consumidor interpuso la denuncia casi 2 años después de la ocurrencia de los hechos.

98. Al respecto, sobre que el señor Delgado haya interpuesto su denuncia a casi 2 años de la ocurrencia de los hechos denunciados, esta Sala considera que en ninguna forma ello resulta incidental para el presente caso, en tanto los consumidores cuentan con un plazo de dos años para interponer sus denuncias, por lo que tienen expedito su derecho dentro de ese plazo para presentar una denuncia ante el Indecopi.
99. Sobre la cantidad de denuncias interpuestas, al igual que lo señalado en el párrafo anterior no resulta incidental, pues los consumidores están en la libertad de interponer la cantidad de denuncias que crean conveniente, a efectos de resguardar sus derechos.
100. Además, si bien el artículo 7° del Decreto Legislativo 807 establece que podrá iniciarse un procedimiento sancionador contra aquella persona que sabiendo de la falsedad de la imputación o de la ausencia de motivo razonable, denuncia a una persona jurídica o natural. En dicho supuesto, el denunciante será sancionado con una multa de hasta 50 UIT²⁸. Lo cierto es que los procedimientos establecidos en la norma antes mencionada derivan de la facultad fiscalizadora y de control de la cual se encuentra premunida la propia autoridad, que le permite requerir información y solicitar la comparecencia de los administrados, así como verificar que estos procedan con veracidad, probidad, lealtad y buena fe en todos sus actos e intervenciones.
101. Bajo tal premisa, las comunicaciones que dan cuenta de denuncias maliciosas por parte de los administrados únicamente pueden ser analizadas como informativas, en tanto las transgresiones establecidas en los artículos 5° y 7° del Decreto Legislativo 807 generan un perjuicio al normal y óptimo desarrollo de las actividades de la autoridad en ejercicio de sus competencias, por lo que la afectación que produce una denuncia maliciosa incide únicamente en la Administración.

²⁸ **DECRETO LEGISLATIVO 807. LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI.**
Artículo 7°.- (...) Quien a sabiendas de la falsedad de la imputación o de la ausencia de motivo razonable, denuncie a alguna persona natural o jurídica, atribuyéndole una infracción sancionable por cualquier órgano funcional del INDECOPI, será sancionado con una multa de hasta 50 UIT mediante resolución debidamente motivada. La sanción administrativa se aplicará sin perjuicio de la sanción penal o de la indemnización por daños y perjuicios que corresponda.

102. Sin perjuicio de lo anterior, la Sala, en el presente caso, debe señalar que no cuenta con elementos de prueba que dé cuenta de una denuncia maliciosa por parte del señor Delgado, más allá de los alegatos o inferencias de la Financiera, por lo que corresponde desestimar los alegatos de la entidad financiera en este extremo.

(ii) Sobre la remisión del caso al Ministerio Público

103. En la medida que ha quedado acreditado que la entidad financiera incurrió en un acto discriminatorio contra el denunciante, toda vez que, sin razones objetivas o justificadas, se negó a brindar al consumidor, por su condición de hombre, la atención preferencial solicitada cuando hacía la cola dentro del establecimiento acompañado de su menor hijo, esta Sala considera que corresponde poner en conocimiento del Ministerio Público el presente procedimiento.

104. Por ello, se dispone que la Secretaría Técnica de la Sala remita copia de todos los actuados del presente procedimiento al Ministerio Público.

RESUELVE:

PRIMERO: Confirmar la Resolución 1980-2019/CC1 del 25 de setiembre de 2019, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur – N° 1, en el extremo que declaró fundada la denuncia presentada por el señor Rafael Delgado Carranza contra Crediscotia Financiera S.A., por infracción del literal d) del numeral 1.1 del artículo 1° y del artículo 38° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que quedó acreditado que la entidad financiera incurrió en un acto discriminatorio contra el denunciante. Ello, toda vez que, sin razones objetivas o justificadas, la denunciada se negó a brindar al consumidor, por su condición de hombre, la atención preferencial solicitada cuando hacía la cola dentro del establecimiento, acompañado de su menor hijo para tales efectos.

SEGUNDO: Confirmar la Resolución 1980-2019/CC1, en el extremo que ordenó a Crediscotia Financiera S.A. en calidad de medida correctiva, que en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de la notificación de la resolución, cumpla con: (a) capacitar al personal del establecimiento ubicado en Avenida La Marina N° 2650, distrito de San Miguel, para que se eviten conductas discriminatorias similares a la verificada en el presente procedimiento, debiendo acreditar dicha capacitación ante la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur – N° 1; y, (b) abstenerse de realizar actos discriminatorios de cualquier índole que impliquen una vulneración a los derechos de los consumidores.

Precisando que:

- Sobre la capacitación al personal: cumpla con brindar una capacitación a todos los trabajadores de su establecimiento que participen en los procesos de diseño y ejecución de las políticas comerciales de atención al cliente o tengan contacto directo con clientes por cualquier canal de atención. La referida capacitación deberá reflejar el involucramiento de los principales directivos de la empresa (directores, gerentes, jefes o rangos similares) y contar con mecanismos de registro de asistentes, así como de evaluación de los contenidos impartidos; y,
- de manera inmediata, cumpla con colocar de forma permanente un cartel al interior de su establecimiento abierto al público, en un lugar visible y fácilmente accesible, con el siguiente mensaje: *“Este establecimiento está prohibido de discriminar a cualquier consumidor por motivos de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica, discapacidad, orientación sexual, identidad de género, edad o cualquier otra índole, pues ello constituye una infracción a la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. Si una persona advierte que este establecimiento incumple dicha prohibición, tiene derecho a formular el reclamo correspondiente, así como a denunciar este hecho ante el Indecopi.”* Se precisa que el cartel deberá tener un tamaño mínimo de una hoja A4 y cada una de las letras del mensaje deberán tener un tamaño mínimo de 0.5 x 0.5 centímetros.

Informar a Crediscotia Financiera S.A. que deberá presentar a la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur – N° 1 los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la misma, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin; bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117° del Código de Protección y Defensa del Consumidor. De otro lado, en caso se produzca el incumplimiento del mandato, la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur – N° 1 evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva conforme a lo establecido en el numeral 4.11 de la Directiva 006-2017/DIR-COD-INDECOPI, Directiva que regula los procedimientos en materia de protección al consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor.

TERCERO: Confirmar la Resolución 1980-2019/CC1, en el extremo que sancionó a Crediscotia Financiera S.A. con una multa de 30 UIT por infracción del literal d) del numeral 1.1 del artículo 1° y del artículo 38° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

CUARTO: Requerir a Crediscotia Financiera S.A. el cumplimiento espontáneo de la multa impuesta, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable, de acuerdo con lo establecido en el numeral 4 del

artículo 205° del TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General, precisándose que, los actuados serán remitidos a la Sub Gerencia de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.

QUINTO: Confirmar la Resolución 1980-2019/CC1, en el extremo que condenó a Crediscotia Financiera S.A. al pago de costas y costos a favor del señor Rafael Delgado Carranza.

SEXTO: Confirmar la Resolución 1980-2019/CC1, en el extremo que dispuso la inscripción de Crediscotia Financiera S.A. en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi por la infracción verificada.

SÉTIMO: Disponer que la Secretaría Técnica de la Sala Especializada en Protección al Consumidor remita copia de todos los actuados del presente procedimiento al Ministerio Público.

Con la intervención de los señores vocales Javier Eduardo Raymundo Villa García Vargas, Juan Alejandro Espinoza Espinoza, Roxana María Irma Barrantes Cáceres y Oswaldo Del Carmen Hundskopf Exebio.

JAVIER EDUARDO RAYMUNDO VILLA GARCÍA VARGAS
Presidente