

PONTIFICIA UNIVERSIDAD  
CATÓLICA DEL PERÚ

FACULTAD DE DERECHO



Informe Jurídico sobre la Resolución N° 2758-2019/SPC-  
INDECOPI

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

Mariafernanda Panta Arrunátegui

ASESORA:

Wendy Rocío Ledesma Orbegozo

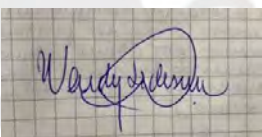
Lima, 2025

## Informe de Similitud

Yo, WENDY ROCIO LEDESMA ORBEGOZO, 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 N° 2758-2019/SPC-INDECOPI", del autor(a) MARIAFERNANDA PANTA ARRUNATEGUI, dejo constancia de lo siguiente:

- El mencionado documento tiene un índice de puntuación de similitud de 26%. Así lo consigna el reporte de similitud emitido por el software Turnitin el 11/07/2025.
- He revisado con detalle dicho reporte y 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 2024

<u>WENDY ROCIO LEDESMA ORBEGOZO</u>	
DNI: 10803344	Firma: 
ORCID: <a href="https://orcid.org/0000-0002-5290-8868">https://orcid.org/0000-0002-5290-8868</a>	

## **RESUMEN**

Este trabajo analizará la Resolución 2758-2019/INDECOPI, que resolvió una denuncia presentada por la Asociación de Consumidores Indignados del Perú (ACIP), en contra del Restaurante La Rosa Náutica S.A. porque se detectó una práctica discriminatoria, puesto que, al momento de que una pareja acudía al establecimiento, con el fin de consumir, se otorgaba cartas con precios a los hombres (color azul) y cartas sin precios a las mujeres (color amarillo); sin previo consentimiento ni información del tipo de servicio.

La Sala consideró esta política interna un acto de vulneración al derecho a la información y el derecho a la igualdad. Debido a esto, mi objetivo principal es determinar si la resolución presenta deficiencias o cumple adecuadamente con la aplicación de los principios del derecho administrativo sancionador, en particular, sobre al principio de razonabilidad, legalidad y tipicidad. Para ello, es pertinente el uso de doctrina e instrumentos normativos como la Constitución del Perú, el Código de Protección y Defensa del Consumidor, el TUO y la Ley de Procedimiento Administrativo General, además de normativa internacional como el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos y la CEDAW.

Como conclusiones, se resalta la importancia del uso integral, y en conjunto, de los principios del derecho administrativo sancionador, específicamente, del principio de razonabilidad y la creación de políticas públicas con la finalidad de garantizar el derecho a la igualdad y no discriminación por medio del doble rol de INDECOPI, como ente sancionador, pero, a su vez, garante de la protección de los derechos fundamentales.

### **Palabras clave**

*Principios del Derecho Administrativo, discriminación, políticas públicas, rol de la Administración, derechos del consumidor.*

## **ABSTRACT**

*This paper will analyze Resolution 2758-2019/INDECOPI, which resolved a complaint filed by the Association of Outraged Consumers of Peru (ACIP) against La Rosa Náutica S.A. Restaurant. The complaint was found to contain a discriminatory practice. When a couple visited the establishment to consume, menus with prices (blue) were given to men and menus without prices to women (yellow), without prior consent or information about the type of service.*

*The Court considered this internal policy to be a violation of the right to information and the right to equality. Therefore, my main objective is to determine whether the resolution is deficient or adequately complies with the application of the principles of administrative sanctioning law, particularly the principles of reasonableness, legality, and criminality. To this end, it is pertinent to use legal doctrine and regulatory instruments such as the Peruvian Constitution, the Consumer Protection and Defense Code, the Constitutional Court's Constitution, and the General Administrative Procedure Law, in addition to international regulations such as the International Covenant on Civil and Political Rights and the CEDAW.*

*In conclusion, the importance of the comprehensive and joint use of the principles of administrative sanctioning law is highlighted, specifically the principle of reasonableness and the creation of public policies aimed at guaranteeing the right to equality and non-discrimination through INDECOPI's dual role as a sanctioning body and, at the same time, guarantor of the protection of fundamental rights.*

## **Keywords**

*Principles of Administrative Law, discrimination, public policies, role of the Administration, consumer rights.*

## ÍNDICE

<b>PRINCIPALES DATOS DEL CASO</b> .....	4
<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	5
1.1 Justificación de la elección de la resolución .....	8
1.2 Presentación del caso y del análisis .....	9
<b>II. IDENTIFICACIÓN DE LOS HECHOS RELEVANTES</b> .....	12
2.1 Antecedentes .....	12
2.2 Hechos relevantes del caso .....	13
<b>III. IDENTIFICACIÓN DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS</b> .....	16
3.1 Problema principal.....	16
3.2 Problemas secundarios.....	17
3.3 Problemas complementarios .....	17
<b>IV. POSICIÓN DEL CANDIDATO/A</b> .....	17
4.1 Respuestas preliminares a los problemas principal y secundarios .....	17
4.2 Posición individual sobre el fallo de la resolución.....	19
<b>V. ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS</b> .....	21
1. ¿Cómo aplica la Sala Especializada en Protección al Consumidor el principio de razonabilidad al evaluar la proporcionalidad de la sanción impuesta?.....	21
2. ¿De qué manera la resolución interpreta y protege el derecho a la información clara y el deber de idoneidad como elementos fundamentales de la relación de consumo?.....	29
3. ¿Se respetan adecuadamente los principios de legalidad y tipicidad en la determinación de la infracción administrativa? .....	32
4. ¿Qué criterios se emplean para graduar la sanción impuesta y cómo se vinculan con los estándares del derecho administrativo sancionador? .....	36
<b>VI. CONCLUSIONES</b> .....	41
<b>VII. RECOMENDACIONES</b> .....	42
<b>BIBLIOGRAFÍA</b> .....	43
<b>ANEXOS</b> .....	46

## PRINCIPALES DATOS DEL CASO

<b>N° EXPEDIENTE</b>	Resolución 2758-2019/SPC-INDECOPI
Área(s) del derecho sobre las cuales versa el contenido del presente caso	Derecho administrativo- Derecho del Consumidor – Derecho Constitucional – Derecho Administrativo Sancionador – Derechos fundamentales – Derecho procesal Administrativo
Identificación de las resoluciones y sentencias más importantes	Resolución 0735-2022/SPC-INDECOPI; Resolución 1571-2021/SPC-INDECOPI; Resolución 2025-2019/SPC-INDECOPI.
Demandante/Denunciante	Asociación de Consumidores Indignados Perú (ACIP)
Demandado/Denunciado	La Rosa Náutica S.A.
Instancia administrativa o jurisdiccional	Instancia administrativa
Terceros	
Otros	<i>[En este rubro, el/la estudiante puede tener en consideración cualquier otro dato que considere importante o que le genere duda, a fin de abordarlo con el/la asesor/a.]</i>

## I. INTRODUCCIÓN

La imparcialidad frente a las leyes y la no exclusión constituye uno de los pilares esenciales del ordenamiento jurídico y del Estado Constitucional de Derecho. En la nación peruana, este derecho fundamental está identificado en artículo 2, inciso 2, de la Constitución Política de 1993 el cual reconoce que cualquier sujeto por razones de opinión, sexo, religión, raza o cualquier otro motivo tiene la potestad de no ser discriminado. Este derecho se debe reconocer, respetar y promover en la legislación peruana y las decisiones judiciales y administrativas, por tanto, tiene un reconocimiento transversal en el orden legal, a fin de garantizar el respeto a la dignidad humana en cualquier ámbito de la vida jurídica, económica y social.

Asimismo, el Estado peruano debe cumplir con el compromiso internacional de velar por las potestades inherentes a la equidad de géneros, el cual se ve reconocido y reforzado en la suscripción de diversos acuerdos y convenciones a nivel internacional. Uno de estos, es la Convención acerca de la Erradicación de cualquier Modo de Discriminar a la Mujer (CEDAW), acuerdo internacional aprobado por la Asamblea General de las Naciones Unidas el 18 de diciembre de 1979 y puesto en vigencia a partir del 3 de septiembre del año 1981, que se encarga de establecer estándares internacionales, a los Estados parte, para que estos erradiquen toda clase de discriminación a la mujer, para proteger su bienestar y dignidad, incentivando posibilidades de equidad e igualdad por parte de los lineamientos colectivos (Suprema Corte de Justicia de la Nación).

De igual manera, se reconoce la relevancia que guarda el fundamento de no discriminación e igualdad en artículo 26 del Pacto internacional de Derechos Civiles y Políticos (Corte Interamericana de Derechos Humanos, p. 3), así como en el artículo 2 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos (Naciones Unidas). Esta interpretación vinculante brindada por los órganos internacionales se traduce como el deber del estado de sancionar, prevenir y reparar cualquier afectación a este derecho fundamental. Este derecho no solo impone deberes de abstención al Estado, sino también deberes positivos de protección y

promoción activa, especialmente en contextos de relaciones asimétricas de poder, como ocurre en las relaciones de consumo.

En este marco, el Derecho Administrativo adquiere un rol esencial como instrumento a fin de avalar la efectividad de las mencionadas potestades fundamentales. En específico, el Derecho Administrativo sancionador tiene como finalidad corregir conductas que afectan derechos fundamentales y bienes jurídicos relevantes para el interés público, como la igualdad, la dignidad y el amparo de los consumidores ante métodos abusivos o discriminatorios. Con esta rama del Derecho Administrativo se puede imponer límites estrictos al aplicar el ius puniendi estatal, apoyado en fundamentos de la tipicidad, la legalidad, la razonabilidad, la proporcionalidad, entre otros, con el fin de asegurar que las condenas en el ámbito de la administración sean las adecuadas en cada caso, no se vulneren los derechos de los administrados y sean mantenidas en el marco de la constitución.

En este contexto, el papel que cumple el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI) resulta clave; dado que, no solo cumple funciones fiscalizadoras y sancionadoras, sino que se posiciona como una entidad garante del cumplimiento de derechos fundamentales dentro del ámbito del Derecho Administrativo. En concreto, su labor se vuelve aún más relevante cuando interviene en casos donde se denuncia una violación a la potestad de la igualdad o es cuestionada la capacidad de un servicio que se ofrece en el mercado, ya que, de su actuación depende no solo la eficacia de las potestades de los consumidores, sino también la confianza ciudadana en la justicia en el ámbito de la administración.

La discriminación contra las mujeres en el Estado Peruano resulta ser una problemática latente, que en la sociedad nuestra está presente y provienen de estereotipos y de patrones socioculturales propios del género que refuerzan la exclusión estructural hacia el género femenino. Al momento del nacimiento de un hombre o mujer, se les inculca maneras de relacionarse, de comportarse y de ser (Herrera 2010); además, la clase, raza, discapacidad y más situaciones

sociales moldean la configuración de la identidad y en la socialización de los individuos.

En relación con esto, el consumir se convierte en un campo de la vida social que no se aleja de su discriminación o su diferenciación de género, y los estereotipos de género que pueden producirse dentro de los vínculos del consumo pueden llegar a hacer llegar a situaciones de este tipo de discriminación referidas a los y las consumidoras. (Barocelli 2018). Por ejemplo, puede ocurrir negación de accesos a lugares o tratos diferenciados en una acción del mercado con motivo del género (Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo 2018, p. 25-29). Por tanto, resulta interesante y significativo analizar un caso en concreto, en donde los estereotipos de género afectaron potestades fundamentales de las mujeres en el contexto del consumo.

Con este objetivo, en el actual informe legal será analizada la Resolución N.º 2758-2019/SPC-INDECOPI, caso en el que se presencia una denuncia de la Asociación de Consumidores Indignados Perú (ACIP) hacia La Rosa Náutica S.A, por discriminación hacia las mujeres, ya que, otorgaban cartas diferenciadas hacia mujeres y hombres que consumían en el restaurante; cartas azules con costos de los platos para los hombres y cartas amarillas sin costos para las mujeres, este trato no fue consultado, ni las mujeres brindaron su consentimiento para esta modalidad de servicio.

En primer término, fue declarada infundada la denuncia porque la Comisión de Protección al Consumidor consideró que formaba parte del servicio de la política interna más no una acción discriminatoria. No obstante, en segundo término, la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Tribunal de INDECOPI revocó la disposición de primera instancia y la denuncia la declaró fundada porque consideró esta práctica como discriminación sin justificación válida; además, se le impuso, a la Rosa Náutica, una sanción de 50 UIT y aplicar disposiciones correctivas.

En la actual exposición jurídica será analizada en virtud de la importancia de los principios jurídicos, ya que se determinará en qué medida esta resolución

respetar los fundamentos de las Potestades Administrativas, en su potestad sancionadora, en específico, los fundamentos de razonabilidad, tipicidad y legalidad, con el fin de comprobar si existen deficiencias al aplicar los fundamentos de las potestades administrativas sancionadoras en torno a la decisión y opinión de la Sala Especializada en Protección al Consumidor de INDECOPI.

Asimismo, se examinará la decisión de la Resolución materia de estudio y se brindará una opinión justificada y jurídica, desde la relevancia presente en el Derecho de la Administración en las relaciones de consumo, más aún, cuando se involucran temas relevantes como la afectación de potestades esenciales de un grupo vulnerable de universo poblacional.

### **1.1 Justificación de la elección de la resolución**

La elección de la resolución N.º 2758-2019/SPC-INDECOPI recae en la importancia del tema que se discute, el cual involucra la igualdad de género. Personalmente, me resulta indispensable seguir hablando sobre lucha por la igualdad entre hombres y mujeres ya que, hasta la actualidad, existen prácticas de discriminación por razón de sexo o género; las cuales no siempre se presentan de forma explícita, sino también en gestos o estructuras culturales, a veces inconscientes, que refuerzan roles tradicionales que deben ser superados.

En el presente caso, las prácticas aparentemente inofensivas, como entregar cartas de menú sin costos únicamente a las mujeres, no solo perpetúan estereotipos de género, sino que constituyen una forma de discriminación que debe ser visibilizada y cuestionada. Por el lado de la perspectiva de género, se desarrolla el fundamento de no discriminación e igualdad, así como el impacto de los estereotipos de género en las relaciones del consumo; con referencias a normas tanto a nivel internacional como nacional (tal cual Convención sobre la Eliminación de todas las formas de Discriminación contra la Mujer, Convención Americana sobre Derechos Humanos, Código de Protección y Defensa del Consumidor, la Constitución) respecto a una práctica discriminatoria por tratarse de un tratamiento con diferencias sin que exista una razonable justificación.

Además, se aprecia la importancia del rol de la Nación en la garantía activa de los derechos fundamentales, ante métodos discriminatorios. En específico, me parece relevante demostrar el rol de INDECOPI, como un ente regulador y sancionador de empresas, y su función como una autoridad nacional que se encuentra bajo los parámetros del Derecho Administrativo.

En relación a la relevancia jurídica, este caso presenta complejidades especiales como el estudio que nos permitirá ver cómo se interpretan los fundamentos de las potestades administrativas sancionadoras cuando se relacionan con servicios al consumidor y cuando se afectan los derechos fundamentales de una población vulnerable.

Por último, este caso, al ser debatible, incluso entre las votaciones discordantes de los vocales y las diferentes decisiones emitidas en primera y segunda instancia, expone la dificultad y complejidad del presente problema. Analizar críticamente esta resolución puede enriquecer desde una mirada objetiva y actual hacia hechos parecidos que puedan hacerse presentes posteriormente, así como a las políticas públicas y proyectos de ley con el fin de que brinden protección pertinente a las mujeres en las relaciones de consumo.

## **1.2 Presentación del caso y del análisis**

Se puede observar una acusación que presentó la Asociación de Consumidores Indignados Peruanos (ACIP), en contra del restaurante La Rosa Náutica S.A., debido a la práctica diferenciada en la atención a los consumidores en base a su sexo; ya que, se evidenció que este restaurante entregaba un par de clases de cartas de menú, una en tonalidad azul que contaba con precios y otra en tono amarillo la cual no contenía la información de los costos, únicamente de los platos que se ofrecían. La carta sin precios, que contenían únicamente los detalles de los platos, eran otorgadas a las mujeres, que acudían en situación de parejas; puesto que, como lo menciona la parte denunciada, se aplicaba la política interna de entregar a los que asistían con sus parejas, una carta diferenciada en busca de propiciar un ambiente romántico, con el único objetivo

de enaltecer y halagar a la mujer, brindando el trato diferenciado y más situaciones que la parte denunciada describe como un trato favorecedor.

Debido a esta práctica desigual, los denunciantes alegaron que estos hechos se considera una forma de discriminación de género, por el tratamiento con diferenciación sin la existencia objetiva de alguna razón la cual se desarrollaba, específicamente, hacia las mujeres, la cual vulneraba las potestades esenciales del derecho a la información y a la igualdad de las consumidoras que asistían al establecimiento La Rosa Náutica.

En base a esto, el 8 de febrero del 2019, mediante la Resolución 0271-2019/CC2, la Comisión de Protección al Consumidor - Sede Lima Sur N°2 decretó infundada la acusación que interpuso la ACIP ya que se sostuvo que no fue acreditado que entregar cartas incurría en una acción discriminatoria entre mujeres. A causa de esta decisión, la ACIP interpuso un medio para apelar el 21 de marzo de 2019.

Este caso resulta interesante para analizar la utilización de los fundamentos de las potestades administrativas sancionadoras. El principal garante de los mandatos constitucionales es la administración pública, por tanto, esta debe encargarse de buscar acciones y sanciones contra la ineficacia o incumplimiento de los derechos fundamentales; y al estar presentes a un caso poco común y atípico, la Gestión del Estado tiene el deber de aplicar los fundamentos de las potestades administrativas sancionadoras, para llenar esta laguna jurídica y determinar una opinión y sanción integrada y razonable a la gravedad del caso.

El artículo 246 de la Ley 27444 expone once principios que bien pudieran ser los que rigen, o que al menos guían, el derecho sancionador de la gestión colectiva entre los cuales encontramos, entre otros, culpabilidad, presunción de licitud, causalidad, la continuación de infracciones, el concurso de infracciones, la irretroactividad, la tipicidad, razonabilidad, el debido procedimiento, la legalidad y non bis in ídem (Ministerio de Justicia y Derechos Humanos 2017, p.14).

En este caso específico, como principal problema considero que es pertinente estudiar la relación de la decisión de la Sala Especializada en Protección al Consumidor, con los principios, en concreto de legalidad, razonabilidad y tipicidad. Por tanto, en el presente trabajo se desea desarrollar y analizar en qué medida la Resolución 2758-2019/SPC-INDECOPI respeta los principios del derecho administrativo sancionador para imponer castigos por vulneración del derecho a la información y la obligación de idoneidad del consumidor.

Además, respecto a los problemas secundarios que se van a tratar en este trabajo; en primer lugar, considero importante analizar de qué manera la Sala Especializada en Protección al Consumidor aplica el principio de razonabilidad al evaluar la proporcionalidad de la sanción impuesta, ya que este es determinante para la resolución del caso. En segundo lugar, se estudiará de qué manera la resolución interpreta y protege la potestad de estar informado de manera clara y la obligación de idoneidad como elementos fundamentales de la relación de consumo, explicando así, artículos pertinentes de la Ley 29571 y doctrina acerca de la obligación de idoneidad y la potestad de información de los consumidores.

En tercer lugar, se desarrollará, de forma particular, si se respetan adecuadamente los fundamentos de tipicidad y de legalidad en la determinación de la infracción administrativa que se impuso a La Rosa Náutica S.A. Por último, se detallarán y opinarán sobre los juicios empleados a fin de graduar el castigo impuesto, asimismo, se explicará cómo la decisión de la resolución se vincula con los estándares de las potestades administrativas sancionadoras.

Para la resolución de estos problemas que giran en torno al caso, se utilizará doctrina que defina cada principio en el contexto de las potestades sancionadoras administrativas y su importancia en la potestad del consumidor, haciendo énfasis, y detallando los fundamentos, respecto a los principios tipicidad, razonabilidad y legalidad. Del mismo modo, se examinará la lucha histórica de las mujeres en torno a la discriminación de sexo, la cual desembocó, además, en el área de consumidor y la Administración Pública. Por tanto, se presentará jurisprudencia nacional e internacional para poder definir mejor este

tipo de discriminación y analizar que el uso de los principios administrativos toma un rol importante para este tipo de casos que afecta directamente los derechos fundamentales de un colectivo que viene luchando por la igualdad.

## **II. IDENTIFICACIÓN DE LOS HECHOS RELEVANTES**

### **2.1 Antecedentes**

El marco en que se desarrolla el actual hecho es en torno a la exclusión de género y los derechos del consumidor. El 27 de noviembre del 2017, uno de los asociados de la ACIP generó una acusación ante INDECOPI hacia la Rosa Náutica por infringir la ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; dado que, era afectado el derecho de información a las mujeres que asistían en pareja a tal restaurante pues se les otorgaban una carta amarilla, diferente a la común, que no contaba con los costos de los platos que ofrecen. Esta fue resuelta en primera instancia como infundada, posteriormente apelada y revocada, por tanto, fundada la apelación, en la Resolución 2758-2019, temática a ser estudiada en este informe.

El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual, en su mayoría es conocido como INDECOPI. Se trata de un organismo autónomo de derecho público especializado del Estado peruano, forma parte del Derecho Administrativo, encargada de amparar las potestades de los consumidores, de velar por la competencia de las empresas, rectificar las fallas de mercado, solucionar las controversias, castigar a las organizaciones empresariales en los hechos que corresponda (Ruiz y Canchari 2007) Asimismo, es necesario subrayar que el INDECOPI tiene o goza de contribución con asociaciones creadas por consumidores que están inscritas y las reconoce el registro especial, para que dicha asociación de consumidores pueda presentar denuncias o quejas administrativas (INDECOPI) y judiciales, representando a los consumidores o asociados de la asociación. Una de estas asociaciones es la parte que denuncia, Asociación de Consumidores Indignados del Perú (ACIP), ya que ha sido reconocida por INDECOPI por su activismo y participación

ciudadana en el tema de las potestades esenciales, derechos de los consumidores (El Peruano 2022).

La Rosa Náutica, por su lado, es un restaurante que se encuentra en el distrito de Miraflores. Según su página web, este surgió en base a la idea de 1983 de hacer un restaurante sobre el mar en Lima. Tal como lo detalla Isabel Miro Quesada en su entrevista para la revista COSAS, Fernando Puga, uno de los propietarios del restaurante, explica que La Rosa Náutica es el resultado de la visión de Carlín Semsch -un pescador de alto riesgo, amante del mar- quien tuvo la idea de montar un restaurante sobre el océano Pacífico, además del acierto de rodearse de gente que lo apoyó en la construcción de este establecimiento, como Lucho Rizzo y Alan Pierce, quienes diseñaron los planos y construyeron el restaurante.

Además, se conoce como un restaurante con el mayor romanticismo y el más representativo de Lima, no solo por sus años en la gastronomía nacional, sino también por la infraestructura y arquitectura, ya que la decoración de esta, con la participación de Toti Gutiérrez, simulando los antiguos baños de Barranco y Chorrillos.

## **2.2 Hechos relevantes del caso**

- A. El 27 de noviembre de 2017, se detectó que el establecimiento incurría en un trato diferenciado por razón de género. El hecho específico fue que, al atender a una pareja de comensales, al varón se le entregó una carta azul con costos de los platos que ofrecen en el establecimiento de comidas; mientras que, a la mujer se le otorgó una carta amarilla sin los precios; sin haberlo solicitado, ni haberse informado que podían optar por otra modalidad.
- B. El 23 de julio de 2018, la Asociación de Consumidores Indignados del Perú (ACIP) presentó una acusación, a la Comisión de Protección al Consumidor INDECOPI, hacia La Rosa Náutica S.A., por infracción a la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. La ACIP alegó que la práctica de otorgar cartas diferentes a mujeres y a hombres

constituía una discriminación por género, ya que, incurrían en un tratamiento con diferencias sin un objetivo motivo, en tanto negaba acceder a la información total comercial a las mujeres, promovía estereotipos sexistas y vulneraba los derechos a una vida con dignidad e igualdad de las mujeres quienes asistían al establecimiento de comidas, infringiendo el numeral 1 del artículo 38° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, que prohíbe las acciones discriminatorias (por motivos de sexo) en el consumo.

- C. El 11 de septiembre de 2018, La Rosa Náutica mostró los descargos del hecho, reconociendo que proporciona las cartas diferenciadas, en base a una estrategia comercial y políticas internas. Aseguraron que esta práctica la realizan solo en las ocasiones que atendían parejas, para brindar un ambiente agradable, acogedor y romántico; además, de realzar la postura de la mujer, tomando en cuenta esta acción tal cual un agasajo para que las mujeres pasen un momento romántico sin tomar en cuenta el costo de los servicios, y no como un acto de discriminación.
- D. El 13 de noviembre de 2018, la ACIP indultó los descargos que presentó La Rosa Náutica, agregando una premisa de trato diferenciado ilícito.
- E. El 30 de noviembre de 2018, La Rosa Náutica reiteró que no era negado el conocimiento de sus costos a ninguna persona, ya que, la carta de color azul, con precios, también se situaba a la entrada del establecimiento de comidas y por tanto era accesible a la totalidad de los clientes.
- F. El 8 de febrero de 2019, la Comisión declaró infundada la acusación, argumentando que no fue acreditada que entregar diferenciadamente las cartas fuera una acción discriminatoria, sino una práctica comercial que no implicaba necesariamente una intención de exclusión o desvalorización para con las mujeres.
- G. El 21 de marzo de 2019, la ACIP apeló la decisión de la Resolución 0271-2019/CC2, señalando que se estaba vulnerando el principio de verdad material; dado que, la constatación de notaría del 29 de agosto de 2018 no verifica que la carta con los costos ubicada a la entrada del establecimiento de comidas haya existido al momento de la demanda, o antes, ya que esta fue planteada el 23 de julio de 2018 y validada por la Comisión.

- H. El 17 de junio del 2019, La Rosa Náutica indultó el recurso para apelar presentado por ACIP, alegando que se aplicaba la política interna solo en cenas románticas entre parejas; asimismo, detallan que no representa una acción discriminatoria porque esa diferenciación entre las cartas solo por el hecho de ser mujer no existía, sino que se pretendía motivar un entorno de romanticismo distintivo al servicio brindado.
- I. El 2 de agosto de 2019, la ACIP expuso un escrito en el que señalaba que existe un restaurante en Estados Unidos que cuenta con la misma distinción entre cartas, con o sin precios; no obstante, esto quedaba a discreción del anfitrión del grupo y que por que la parte denunciada no posibilitara a la pareja el hecho de decidir el uso de las cartas con diferenciación constituía en una afectación a la decisión del consumo de las mujeres.
- J. A lo largo de la realización de los trámites del proceso en segundo término, la Asociación hizo la petición que se convocara a un tribunal de informe verbal. Esta fue denegada por la Sala.
- K. El 04 de octubre de 2019, la Sala Especializada en Protección al Consumidor, a través de la Resolución N° 2758-2019-SPC-INDECOPI, invalidó la resolución de primer término y declaró la denuncia fundada. Se consideró que la entrega automática de cartas distintas con base en el género de los comensales representa un tratamiento con discriminación, al suponer que las mujeres no necesitan conocer los precios. Además, resaltó que tal práctica refuerza roles de género tradicionales que contravienen los fundamentos de no exclusión y de igualdad.
- L. En base a esto, se le aplicó una sanción de 50 UIT a la parte en la que recae la denuncia y cuatro medidas correctivas. Primero, no seguir haciendo entrega de cartas que no contengan los costos a mujeres que asistan al establecimiento. En segundo lugar, que se brinde una capacitación a los colaboradores basada en prevenir la discriminación por motivo de sexo. Tercero, ubicar un anuncio en el establecimiento que manifestara que estaba prohibido cualquier tipo de discriminación al consumidor. Se debía cumplir con estas medidas y presentar las pruebas en 5 días. Por último, se cedió, a la ACIP, el 31,25% de la multa.

- M. Es importante mencionar los votos dentro de la Resolución. Por un lado, el voto del señor vocal Javier Eduardo Raymundo Villa García Vargas y la señora vocal Roxana María Irma Barrantes Cáceres, los cuales, luego de analizar las pruebas presentadas por los denunciantes, resolvió que era pertinente revocar la decisión de primera instancia y de no seguir entregando, de inmediato, las cartas con diferenciación con el fin de ofrecer un trato igualitario. Asimismo, ordenaron la capacitación dirigida a los colaboradores que intervienen en crear, diseñar, ejecutar o supervisar los lineamientos comerciales, atención al cliente o tengan contacto con estos, la cual estaría basada en prevenir la exclusión por motivo de sexo; y el deber de colocar un cartel en el restaurante que transmita el mensaje de que en ese local se prohíbe la discriminación a todos quienes sean consumidores. Por último, se les impone la multa del pago de 50 UIT a los denunciados, correspondiéndole un porcentaje a la parte denunciante ACIP por la cooperación institucional de INDECOPI con las asociaciones de consumidores.
- N. Por otro lado, se observa el voto del señor vocal Juan Alejandro Espinoza Espinoza y Oswaldo del Carmen Hundskopf Exebio, los cuales señalan que no hubo afectación alguna a las potestades de los consumidores ya que el trato diferenciado no tenía un ánimo discriminatorio en contra de las mujeres y resuelven en corroborar la resolución la cual decretó la denuncia infundada.
- O. Por último, se presenta la decisión del señor vocal Javier Eduardo Raymundo Villa García Vargas, presidente de la Sala Especializada en Protección al Consumidor, el cual hace su voto dirimente y resuelve invalidar la resolución de primer término, manifestando la apelación presentada por la ACIP fundada y sancionando a La Rosa Náutica S.A. con una multa de 50 UIT y acciones de corrección.

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

#### **3.1 Problema principal**

¿En qué medida la Resolución 2758-2019/SPC-INDECOPI respeta los principios del derecho administrativo sancionador en la imposición de

sanciones por infracciones al deber de idoneidad y derecho a la información del consumidor?

### **3.2 Problemas secundarios**

1. ¿Cómo aplica la Sala Especializada en Protección al Consumidor el principio de razonabilidad al evaluar la proporcionalidad de la sanción impuesta?
2. ¿De qué manera la resolución interpreta y protege el derecho a la información clara y el deber de idoneidad como elementos fundamentales de la relación de consumo?
3. ¿Se respetan adecuadamente los principios de legalidad y tipicidad en la determinación de la infracción administrativa?
4. ¿Qué criterios se emplean para graduar la sanción impuesta y cómo se vinculan con los estándares del derecho administrativo sancionador?

### **3.3 Problemas complementarios**

## **IV. POSICIÓN DEL CANDIDATO/A**

### **4.1 Respuestas preliminares a los problemas principal y secundarios**

El caso resuelto por la Sala Especializada en Protección al Consumidor de INDECOPI pone en evidencia la relevancia de aplicar los fundamentos de las potestades administrativas sancionadoras en el contexto de las relaciones de consumo, especialmente cuando estas colisionan con derechos fundamentales como el de la no discriminación y el derecho a la igualdad, reconocido por la carta magna del Perú, en el inciso 2 del artículo 2; además, de ser reconocido internacionalmente como un derecho inherente al ser humano, como en el art. 2 de la Declaración Universal de Derechos Humanos, en el art. 26 del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, así como el art. 24 de la Convención Americana sobre Derechos Humanos, entre más instrumentos internacionales que garantizan la equidad con respecto al sexo, género, idioma,

opinión, religión, política, origen nacional o social, entre otros aspectos distintivos del ser humano, que forman parte de su identidad.

En este caso por analizar, la controversia se basó en la entrega diferenciada de cartas a los clientes según su género, por un lado, a los varones se les entregaban cartas con precios (color azul); mientras que, por otro lado, cartas que no contengan los costos (de color amarillo) a las mujeres. Esta práctica fue considerada inicialmente válida por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N.º 2, al no encontrar pruebas suficientes de una intención discriminatoria. No obstante, la Sala revirtió esta decisión en segunda instancia, reconociendo que la intención subjetiva del proveedor es irrelevante debido a que el efecto de la conducta restringe o condiciona el acceso igualitario al consumo, en este caso, por motivos de sexo.

Desde el enfoque de las potestades administrativas sancionadoras, como una posible respuesta tentativa, es que la resolución sí respeta, en gran medida y con una aplicación integral, los principios del derecho administrativo, con respecto a los fundamentos de proporcionalidad, tipicidad y legalidad. Se aplicó la norma prevista en el artículo 38º del Código de Protección y Defensa del Consumidor, la cual prohíbe cualquier acción discriminatoria en el suministro de bienes o servicios. A ello se suma el aplicar el fundamento de razonabilidad, el cual demanda una lógica correlación dentro de la conducta reprochada y del castigo impuesto. La imposición de 50 UIT se justifica, en tanto, la conducta afecta un derecho constitucionalmente protegido y se reproduce como parte de una política interna que puede tener efectos estructurales discriminatorios.

Además, la Sala valora la afectación al derecho a la información, previsto en el artículo 2 de la Constitución y desarrollado en el artículo 1 del Código del Consumidor, en tanto se ocultó información determinante para la decisión de consumo. Esta omisión no solo impidió un consumo informado, sino que reforzó los papeles que cumplen los géneros tradicionales los cuales ubican a la mujer como dependiente.

La resolución destaca también la dimensión preventiva y correctiva de la sanción administrativa, que no solo busca castigar sino también desincentivar prácticas discriminatorias y fomentar la sustantiva igualdad para acceder a servicios y bienes. En este sentido, se alinea con estándares internacionales como la Convención sobre la Erradicación de la Totalidad de Maneras de Discriminar a la Mujer (CEDAW), asignada por esta Nación, además, con la jurisprudencia del Sistema Interamericano de Derechos Humanos, el cual solicita una vigilancia activa del Estado frente a prácticas privadas discriminatorias.

Este caso es paradigmático porque reafirma la competencia de las agencias administrativas para proteger derechos fundamentales en el ámbito del consumo, y resalta la función garante del Estado, y un ente del Estado que se especialice tal cual INDECOPI, frente a los abusos de poder simbólico y económico por parte de los proveedores.

#### **4.2 Posición individual sobre el fallo de la resolución**

Personalmente, estoy en favor sobre el fallo principal de la resolución, porque, tengo en cuenta que se estaba vulnerando la potestad a la igualdad de las mujeres y a la información que acudían a La Rosa Náutica; ya que, este establecimiento estaba situando en una postura desventajosa a las mujeres, con respecto a los hombres ,por la imposición de cartas diferenciadas, trato diferenciado que no se pudo justificar pues estas tenían que solicitar otra carta o ir hasta la entrada de la puerta del establecimiento a fin de saber cual es el costo del producto el cual querían consumir, el cual constituye un elemento importante de la potestad de la información del consumidor. De una visión jurídica, esta conducta encaja en el concepto de discriminación en cuanto al consumo, pues según el artículo 2° inciso 2 de la Constitución Política del Perú y el artículo 38° del Código, está prohibido discriminar a causa de sexo, salvo que exista una razonable y objetiva causal, lo cual no se acreditó en el presente caso.

Las políticas internas, estrategia comercial o estrategia de marketing no pueden ir en contra de algún derecho fundamental de cualquier persona, ni debería

propiciar actitudes que fomenten la discriminación. Asimismo, no se puede tomar como un acto halagador hacia la mujer el tema en debate, y se evidencia que los patrones de género, incluso en el área del consumo, pueden desembocar, con o sin intención, en algún acto de discriminación. Se demuestra, en tanto, que la opinión de La Rosa Náutica se basa en una errada idea de halagar a una mujer y se critica si una política interna de las organizaciones empresariales, como en este hecho de un restaurante.

En el caso de La Rosa Náutica, la pretensión de “halagar” a las mujeres mediante el otorgamiento de cartas que no contiene los costos no puede ser considerada un acto benigno o positivo, sino que reproduce estereotipos de género los cuales ubican a las mujeres en desventaja y desigualdad ante los hombres. Tal conducta, aunque pueda tener una intención aparentemente favorable, se traduce en una forma indirecta de discriminación, lo cual está expresamente prohibido en el artículo 38° del Código de Protección y Defensa del Consumidor y en la Ley N° 27270 contra la discriminación.

El Tribunal Constitucional indicó que los estereotipos de género, aun cuando sean socialmente aceptados o aparentemente inofensivos, pueden generar desigualdades estructurales y limitar la aplicación plena de potestades esenciales, incluyendo en el entorno del consumo y la prestación de servicios (STC N° 00006-2003-AI/TC). Por tanto, la opinión de La Rosa Náutica, basada en una errada idea de halagar a la mujer, no exime la responsabilidad de respetar la potestad de la igualdad y a la información, ni justifica la vulneración de tales potestades.

En adición a esto, considero pertinente analizar los argumentos brindados por las partes y el dictamen de la Sala que define un precedente importante en los temas de discriminación en relaciones de consumo. Mediante este trabajo, deseo presentar la importancia de esta decisión y el impacto del rol de INDECOPI y el Derecho Administrativo en un caso donde se ve vulnerado el derecho a la igualdad.

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

### **1. ¿Cómo aplica la Sala Especializada en Protección al Consumidor el principio de razonabilidad al evaluar la proporcionalidad de la sanción impuesta?**

Con el fin de estudiar el actual hecho, que presenta la problemática entre La Rosa Náutica S.A. y la Asociación de Consumidores Indignados Perú (ACIP), y determinar si la resolución 2758-2019/SPC-INDECOPi respeta los fundamentos de las Potestades Administrativas Sancionadoras, es indispensable responder las preguntas específicas que nos sirven de base para examinar en qué medida se ven respetados y garantizados los fundamentos de las potestades administrativas sancionadoras, en específico, el fundamento de razonabilidad, tipicidad y legalidad.

Para determinar cómo la Sala Especializada en Protección al Consumidor aplicó el principio de razonabilidad, es necesario definir este principio, basado en el adoctrinamiento pertinente y jurisprudencia en la potestad administrativa sancionadora y consumidor.

El fundamento de razonabilidad constituye uno entre los fundamentos del Derecho que intenta estudiar si las resoluciones de los inconvenientes son razonables o no. Es decir, si los motivos los cuales justifican la decisión son adecuados al motivo, y no solo subjetivas apreciaciones hacia gustos individuales, impresiones o sentimientos (Martínez 2011). Este principio es de suma importancia en las decisiones de la Potestad Administrativa; concretamente, en el procedimiento del Derecho Administrativo, que es identificado en el artículo IV, numeral 4 del Título Preliminar del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, que señala que están obligadas las autoridades a actuar conforme a la Constitución, ley y derecho, respetando las facultades que les han sido atribuidas, con fines específicos y conferidos; es decir, este principio, en el título preliminar se ve orientado a verificar la razonabilidad de la administración en determinar si la

conducta causada es sancionable, por tanto, se considera si existe responsabilidad respecto a la actividad cometida y catalogada como infracción.

Asimismo, este principio es relevante en el Derecho Administrativo Sancionador, es decir, la potestad sancionadora del Derecho Administrativo; esto se ve regulado en el artículo 248, inciso 3, del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, el cual detalla que las autoridades están obligadas a prevenir que la comisión de comportamientos no tenga más ventaja para quien comete la infracción que acatar la normativa que se infringió o que asuma el castigo; con esto, la norma se refiere a que el castigo tiene que estar en proporción con el comportamiento cometido para que los que cometieron la infracción no consideren que es más ventajoso cumplir con la sanción y seguir cometiendo la actividad infractora.

La racionalidad, principio constitucional aplicable en el Derecho Administrativo, se manifiesta en tres casos de decisiones administrativas; en una primera función, se aplica a las disposiciones de las autoridades del ámbito administrativo las cuales generan deberes, que imponen sanciones, restricciones o infracciones a quienes administran.

En segundo lugar, la razonabilidad se aplica a las decisiones las cuales se deben adaptar a los límites que facultan a la autoridad administrativa. Y, en tercer lugar, este principio obliga las decisiones de las autoridades, pues estas deben de contener una debida proporcionalidad dentro de los recursos a utilizar y de los fines colectivos los cuales deben ser tutelados. (Luchetti 2009). El referido principio es indispensable para la proporcionalidad de las decisiones administrativas, así como, determinar y limitar el poder de cada autoridad. La doctrina nos muestra que el fundamento de razonabilidad no solo está basado en las decisiones de las autoridades, sino que crea límites internos en el Derecho Administrativo de su potestad sancionadora.

Respecto a la potestad sancionadora del Derecho Administrativo, la razonabilidad se observa en que la sanción o normas infringidas deben ser adecuadas para que cometer sanciones no tenga más ventaja que actuar conforme a ley; además, la razonabilidad también se observa en que estas

deben tener proporcionalidad al calificado incumplimiento tal cual infracción, teniendo en consideración ciertos criterios que determinan el efecto de la graduación del castigo, señalados en el inciso 3 del artículo 248 del TUO de la Ley de Procedimiento Administrativo General. Los criterios consisten en el beneficio que genera la práctica de la infracción, la posibilidad de que se detecte lo grave del daño ocasionado la infracción, en la medida en que se afecta el interés colectivo o bien legal amparado, el perjuicio a la economía que ocasiona, ser reincidente, desde que quedó firme la resolución que sanciona el primer infractor, las condiciones de la infracción que se cometió y cómo la conducta del infractor tiene intencionalidad o no.

Es de relevancia entender lo que explica Cassagne, el cual sostiene que el fundamento de razonabilidad no únicamente es un fundamento esencial sino el principio que proviene directamente del fundamento madre el cual es es la dignidad de la humanidad y se encarga de guiar la totalidad del orden jurídico, así como lo demás principios generales del Derecho (Cassagne 2023). Conforme a esto podemos asumir que el principio de razonabilidad se relaciona con los demás principios, complementando su uso y regulando estos, con el objetivo de garantizar el cumplimiento del respeto a la potestad de la dignidad de la humanidad. Como en la presente resolución, en la cual se observará la relevancia del principio de razonabilidad para resolver con una decisión objetiva conforme al respeto de los derechos fundamentales.

En el presente caso, de la distinción que existía en el restaurante La Rosa Náutica por entregar diferentes cartas a los hombres y mujeres que asistían en pareja, la Sala Especializada de Protección al Consumidor se vio en la obligación de aplicar el criterio de razonabilidad para poder resolver la controversia, pues con esto se pudo determinar, por un lado, si se afectan los derechos de las mujeres que asistían a este restaurante; y por otro lado, una sanción proporcional y justificada.

A pesar de que el principio de razonabilidad cuenta con gran relevancia en su uso, Bidart Campos (1972), por un lado, confirma que es difícil definir o conceptualizar qué es razonable, ya que, se puede asumir que se trata de una apreciación subjetiva; sin embargo, la razonabilidad se puede definir como una

axiológica valoración de justicia la cual demuestra que no está acorde con la justicia o no se ajusta a esta, así como lo que sí tiene razón suficiente. Por otro lado, Linares Quintana (1998) nos brinda una definición más concreta, asegurando que la razonabilidad es conforme a razón, justo, moderado, prudente y de acuerdo al sentido común, opuesto a lo arbitrario. En base a lo descrito, se reafirma que la razonabilidad se basa en una opinión justa y moreda de las autoridades administrativas, con el fin de decidir en una controversia jurídica e imponer una sanción proporcional al incumplimiento.

En primer lugar, la Sala usó la razonabilidad para determinar si nos encontrábamos frente a una actuación que vulnera derechos fundamentales, para determinar si la parte denunciada tenía responsabilidad sobre la comisión de la conducta de infracción. En este contexto, INDECOPÍ evalúa si la entrega diferenciada de cartas de consumo, según el sexo del comensal, vulnera la potestad a la no discriminación y a la igualdad de los consumidores, el cual es, en este caso, el bien jurídico protegido. La Sala recurre al principio de razonabilidad para llenar la laguna normativa, determinando si la conducta puede ser subsumida razonablemente en la infracción general de afcción a las potestades del consumidor.

La aplicación del principio de razonabilidad en la Resolución 2758-2019/SPC-INDECOPÍ garantiza que la sanción impuesta sea adecuada y necesaria para proteger derechos constitucionales, evitando medidas arbitrarias y asegurando la coherencia entre los recursos utilizados y las finalidades colectivas que se tutelan.

Este análisis se apoya en la sana crítica, que consiste en una valoración integral de los hechos y pruebas en cuanto a la lógica, los saberes y la experiencia jurídica especializada. Como ha señalado García de Enterría (2008), la sana crítica “no es arbitraria ni intuitiva, sino que se encuentra sujeta a parámetros racionales de argumentación que permiten justificar debidamente las decisiones administrativas” (p. 243). A su vez, Merkl (1994) explica que el juez o administrador, al utilizar la sana crítica, no sólo debe razonar en términos de legalidad formal, sino también sobre los fines sustantivos del orden jurídico,

especialmente en los casos donde el supuesto fáctico se aproxima, pero no coincide completamente con el tipo infractor previsto en la norma.

Así, el hecho de que las mujeres recibían cartas sin precios, mientras que los varones recibían cartas con precios de los platos del restaurante, fue valorado como un acto objetivamente discriminatorio, lesivo del derecho de información y de igualdad. Este razonamiento no se basó únicamente en la existencia de una norma expresa, sino en un análisis razonable y fundado que permitió subsumir el hecho en una infracción relevante a la luz del sistema jurídico protector de los derechos del consumidor. Es decir, a pesar de que no está indicado o tipificado de manera expresa en la ley, la Sala aplicó el fundamento de razonabilidad para establecer que el problema materia de debate consistía en una acción discriminatoria a las mujeres que asistían al restaurante La Rosa Náutica.

De este modo, la sana crítica se articula con el principio de razonabilidad para legitimar una decisión que, aun en ausencia de una tipificación exacta, cumple con los estándares exigidos por el derecho administrativo sancionador, es decir: legalidad sustancial, tipicidad abierta y razonabilidad sancionadora. Este tipo de interpretación no viola el fundamento de legalidad, sino que lo complementa mediante una lectura coherente con los valores constitucionales y las potestades esenciales en juego.

En segundo lugar, es importante precisar el rol de la razonabilidad en la imposición de la sanción, ya que, la Sala usó este principio con el fin de decidir una sanción pertinente a la infracción cometida.

Cabe señalar que la doctrina enlaza el fundamento de razonabilidad con el fundamento de proporcionalidad, tal como menciona Morón Urbina (2017), que existe relación entre ambos principios para hacer frente a la arbitrariedad por medio de la racionalidad; puesto que el fundamento de razonabilidad consiste en el acatamiento de un trío de aspectos, proporcionalidad, necesidad y subprincipio de adecuación (Morón 2005). No obstante, Carrasco (2021) nos detalla que, aunque existe la relación estrecha, estos principios no son lo mismo, pues la razonabilidad implica a la proporcionalidad, manifestándose como una consecuencia de Derecho Administrativo sancionador.

Del daño Podemos afirmar que, aunque parte de la doctrina enlaza el principio de razonabilidad con el de proporcionalidad, el primero tiene un sentido más amplio que abarca la proporcionalidad de las decisiones administrativas y jurídicas. No se trata de preferir uno sobre otro, sino de entender que ambos principios deben actuar conjuntamente y en armonía con otros principios para garantizar decisiones objetivas, justas y fundamentadas.

En el ámbito del Derecho Administrativo peruano, el principio de razonabilidad está consagrado en el artículo IV, numeral 4 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General (Ley N° 27444), y se interpreta como la necesidad de que las decisiones administrativas sean congruentes, motivadas y ajustadas a la realidad, evitando arbitrariedades (Martínez, 2011). Por su parte, la proporcionalidad es vista como una modalidad o manifestación específica del principio de razonabilidad, que exige que las medidas adoptadas sean idóneas, necesarias y proporcionales en sentido estricto para alcanzar el fin legítimo perseguido (Morón Urbina, 2017)

La Sala Especializada en Protección al Consumidor no solo hizo uso del principio de razonabilidad para determinar si estamos frente a una infracción, como el acto discriminatorio de otorgar cartas sin precio a las mujeres; sino que, también aplicó el principio de razonabilidad para imponer una sanción proporcional a la infracción cometida. Se aplicó 50 UIT a La Rosa Náutica y medidas correctivas para el restaurante que cometió la infracción. Para entender esta sanción se debe analizar los criterios que usa el Derecho Administrativo Sancionador.

A inicio, lo grave de la afectación al bien legal amparado y/o interés colectivo, esto se basa en qué tanto la actitud ha afectado el bien jurídico protegido (García 2013), en este caso, se afectó directamente la potestad de las mujeres a la información por negarles, en principio, de conocer el precio de los platos que iba a consumir. Lo que se busca un mercado transparente, en el cual la información debe ser transmitida a todos de forma equitativa y simétrica, con el fin de que todos los actores participantes puedan acceder a la información igualitariamente; y al imponer esta política interna como estrategia de marketing se creaba una situación de desigualdad estructural en contra de las mujeres que acudían en pareja, ya que estas, si querían saber el costo del producto que querían

consumir, tenían que consultar la carta de su acompañante hombre o ir hasta la entrada con el fin de hacer valer su derecho a la información y ejercer de manera libre y sin restricciones su ejercicio de consumo.

Otro criterio para determinar una sanción razonable es el perjuicio económicamente causado y su repercusión en el mercado, el cual se fundamenta en evaluar si existe algún perjuicio cuantificable o producido por la deficiencia de la información (García 2013). En este caso no existe una afectación económica hacia el receptor de la infracción, sin embargo, sí se observa que la restricción del derecho a la información afectó en los perjuicios causados hacia la mujer que fomentaba un acto de discriminación, incluso cuando no fue la intención de este actuar, como lo explica La Rosa Náutica.

Respecto a este problema secundario, se puede apreciar la relevancia del principio de razonabilidad, en base al uso de este en la decisión adoptada por la Sala, que determinó un acto de discriminación y vulneración al derecho de igualdad, por la afectación directa de la potestad de las mujeres a la información que se les otorgaba la carta del restaurante sin precios. La Sala aplicó de forma adecuada el principio de razonabilidad al llenar la laguna jurídica que existía en el ordenamiento jurídico, pues la actividad en debate no se encontraba especificada en las actitudes que se deben sancionar. Asimismo, se aplicó la razonabilidad para determinar la sanción de 50 UIT y aplicar acciones de corrección de prohibir las cartas sin precios, brindar capacitación a los trabajadores respecto a la discriminación de sexo y colocar un cartel donde se exponga que en el establecimiento no se acepta ningún tipo de discriminación.

Personalmente, concuerdo con el buen uso de la razonabilidad que se usó para determinar que se estaba frente a un acto discriminatorio; ya que, el no brindar los precios exclusivamente a las mujeres constituía un estereotipo de género que no solo negaba la potestad a la información, y por ello se vulneraba el derecho al consumo, sino que se traducía también en el fomento del estereotipo de que las mujeres están bajo la dependencia económica del hombre y no son consideradas actores de consumo en la esfera de mercado.

En lo que discrepo con la resolución materia de informe es en la sanción impuesta, ya que las medidas correctivas adoptadas por la Sala me parecen

insuficientes en el impacto que esta resolución debería generar. A los denunciados se les impuso la prohibición de entregar cartas sin precio, capacitar al personal trabajador y colocar un cartel donde se exponga que en el establecimiento se prohíben los actos de discriminación; estas medidas correctivas solo fueron enfocadas a La Rosa Náutica, más no existió una medida que INDECOPI usara con el fin de generar un precedente o un reglamento para prevenir que estas situaciones de discriminación en el consumo se puedan repetir.

Esto debiera exigir que las sanciones y medidas correctivas no solo sean pertinentes para el caso concreto, sino que también resulten suficientes para prever que se repitan conductas parecidas en el mercado. El Código de Protección y Defensa del Consumidor (Ley N° 29571), en sus artículos 114 y 115, otorga a Indecopi la facultad de imponer acciones de corrección y de prevención, no solo con el fin de reparar los daños al consumidor afectado, sino también para evitar la reiteración de prácticas discriminatorias en el consumo. Esto habilita a la autoridad a dictar lineamientos, protocolos o guías de alcance general para todos los proveedores, y no limitarse únicamente a medidas internas para el infractor

De otro lado, la doctrina y la jurisprudencia administrativa concuerdan en que el Derecho Administrativo Sancionador no solo tiene una función represiva, sino también preventiva y disuasiva. Las medidas adoptadas deben servir de ejemplo para otros agentes del mercado, generando un efecto general que desincentive la discriminación y promueva el respeto a los derechos fundamentales de los consumidores.

El Tribunal Constitucional peruano ha sostenido que la razonabilidad y la proporcionalidad de las decisiones administrativas son esenciales para garantizar la protección efectiva de los derechos fundamentales y limitar la discrecionalidad de la administración (STC Exp. N° 01561-2014-PA/TC). Esto implica que las autoridades deben adoptar medidas que no solo solucionen el caso concreto, sino que contribuyan a la prevención y erradicación de prácticas discriminatorias en la sociedad.

## **2. ¿De qué manera la resolución interpreta y protege el derecho a la información clara y el deber de idoneidad como elementos fundamentales de la relación de consumo?**

La Resolución N.º 2758-2019/SPC-INDECOPI interpreta de manera amplia y protectora el derecho a la información clara y el deber de idoneidad, reconociéndolos como pilares fundamentales de la relación de consumo.

El derecho a recibir información clara implica que el consumidor debe ser plenamente informado, sin discriminaciones ni ambigüedades, sobre el estado de los servicios o productos que se ofrecen. La Sala señala que la entrega diferenciada de cartas según el género (con costos a los hombres y sin costos a las mujeres) constituye un acto de discriminación indirecta que afecta la potestad de una información oportuna, con veracidad y claridad. Esto se ve reconocido y protegido en el artículo 1 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, específicamente, en el inciso b, el cual señala que el consumidor tiene derecho a acceder a una veraz, suficiente y oportuna información, así como accesible, con el fin de que este tome una decisión de acuerdo a sus intereses, con el objetivo de garantizar un consumo o uso adecuado del servicio o producto que se encuentre en el mercado.

Por tanto, se puede enlazar este derecho a que debe existir una plena transparencia en el mercado, con el fin de garantizar un buen conocimiento hacia el consumidor. Además, se puede observar que también es reconocido como un principio, en el artículo V del Título Preliminar de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, el cual garantiza que los proveedores están en la obligación de ocasionar una accesibilidad total a la veraz información a los consumidores en cuanto a los servicios o productos ofrecidos.

La doctrina detalla este principio de transparencia como la plena información sobre el alcance de la vinculación del producto o servicio en el mercado, además de los costes y los riesgos (Vilela 2015, p. 123). En este sentido, en relación a la presente Resolución N°2758-2019/SPC-INDECOPI, se puede evidenciar claramente existió una omisión en la información del servicio que ofrece la parte denunciada, el restaurante La Rosa Náutica, ya que, la carta que se le otorgaba

directamente a las mujeres, sin previo consentimiento o advertencia, no contaba con la información clara pues omitía el precio de todos los platos de la carta, es decir, la información de todos los productos que se ofrecían en el servicio de comida no estaba clara ni precisa, se le negaba de conocimiento a las mujeres que asistían a este restaurante cuando asistían al local en una situación de pareja, hombre y mujer, sin que tenga relevancia el vínculo o relación de estos.

Esta distinción de brindar cartas diferenciadas hacia hombre y mujeres, por un lado, una otorgadas hacia los hombres con la necesaria totalidad de la información con el fin de que sea posible para estos conocer, distinguir, discernir, y así, realizar una correcta elección de los productos ofrecidos en el servicio del restaurante; mientras que, por otro lado, a las mujeres se les otorga una carta sin precios, sin duda, una de las informaciones más relevantes al momento de querer consumir un producto o contratar un servicio. Significa, además, una discriminación de sexo porque la distinción de esta práctica se está basando en el sexo del consumidor, puesto que, solo brindan la carta diferenciada a las mujeres, en específico, a las que asisten al restaurante acompañadas de una pareja masculina; sin embargo, es importante mencionar que esta conducta infractora también se enlaza con el inciso d, del artículo 1 del mismo Código, el cual detalla que el consumidor tiene derecho a un trato justo y equitativo, además del derecho de que no sea discriminado por razón alguna (raza, idioma, sexo, género, religión o alguna otra índole).

La información y la transparencia son reconocidos como los dos pilares más importantes del Derecho de Consumidor, por tanto, están estrechamente vinculados a la protección del consumidor (Vilela 2015). Por esto, si no existe una claridad en las características, precio, detalle o riesgos del producto o servicio brindado en el mercado, se está afectando directamente el derecho a la información y por ende, el derecho al consumidor. Entonces, se puede evidenciar que en el presente caso sí existe una vulneración al derecho de información clara y la transparencia de lo brindado, en especial hacia los consumidores de sexo femenino pues solo este grupo se le brindaba la información incompleta del servicio ofrecido.

Este derecho también se vincula al principio de buena fe reconocido en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, afirmando la actuación adecuada en

el mercado. En adición a esto, el derecho a la información clara, a presentar el precio en los productos y servicios se ve ligado directamente al derecho de idoneidad, el cual se ve reconocido en el artículo 18, entendido tal cual el vínculo dentro de lo que espera el consumidor y de lo que en realidad recibe, de acuerdo a la publicidad, la oferta, información, características, características del servicio o producto, costo y otros elementos. Cabe señalar que esta es evaluada según la característica del servicio o producto ofrecido en el mercado y su capacidad para cubrir los requerimientos del consumidor. Como se puede observar, el costo es de los elementos de mayor importancia para poder cumplir con este deber de idoneidad que debe existir en un vínculo de consumo dentro de los clientes y de los proveedores, o llamados también, consumidores. Por tanto, en este caso, se puede evidenciar que se ha afectado la obligación de idoneidad con respecto al servicio que ofrecía la parte denunciada La Rosa Náutica S.A.

Asimismo, el deber de idoneidad, entendido tal cual el deber del proveedor de acatar con lo que ofrece conforme a las esperanzas legales del consumidor, es vulnerado ya que la doctrina define, como sostiene Castillo Freyre (2015), a “la idoneidad como el eje estructurador del vínculo de consumo; el servicio o el bien se debe adecuar a lo que espera el consumidor razonable” (p. 203). En este caso, la Sala concluye que la diferenciación no solo limita el acceso a la información, sino que desnaturaliza la igualdad en el trato al cliente, configurando una prestación no idónea. Así lo reafirma el fallo al señalar que la conducta de la denunciada afectó la idoneidad en la prestación del servicio de atención en mesa, actitud que contraviene el artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Coincide con esta interpretación, lo señalado por Landa Arroyo (2017), quien indica que la idoneidad se proyecta como un estándar de calidad esperable en toda transacción; además, su incumplimiento genera responsabilidad administrativa y, si el caso lo requiere, responsabilidad civil (p. 165). Esta resolución, entonces, materializa la doctrina que exige una protección activa del consumidor, extendiendo el alcance de la idoneidad al trato igualitario y libre de estereotipos, reforzando así el enfoque constitucional del derecho del consumo.

Como ya se señaló, el derecho a la información sí se encuentra regulado, consagrado en el artículo 1, literal b) y el capítulo II del Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley N° 29571, que establece que los consumidores tienen derecho a recibir información oportuna, suficiente, veraz, clara, comprensible y fácilmente accesible sobre los productos y servicios que se ofrecen (Congreso de la República del Perú, 2010), esta información debe permitir al consumidor tomar decisiones de consumo informadas y libres de engaño o ambigüedad. Por lo tanto, en este caso, al no recibir la información completa y poco clara, esto afectaba al derecho del consumidor de las mujeres puesto que no contaban con todo lo necesario para poder elegir el producto deseado, además, que esta omisión de información limitaba su derecho del libre consumo, informado e idóneo.

La jurisprudencia y la doctrina reconocen que la información debe ser completa y no discriminatoria, garantizando igualdad en el acceso a los datos esenciales para la elección del consumidor (Ballona-Castro & Herrera-Mena, 2025). En el caso de La Rosa Náutica, de entregar cartas sin el precio de los platos a las mujeres que acudían con su pareja al restaurante, constituye una vulneración indirecta de este derecho, pues limita su acceso a información relevante y genera una asimetría informativa que afecta su capacidad de decisión.

Además, el Código prohíbe expresamente la difusión de información que induzca a error o que omita datos esenciales como precios, características o condiciones de los productos o servicios (artículo 2.3 y 38). La falta de información clara y accesible en la carta entregada a las mujeres desnaturaliza la oferta y afecta la transparencia de la relación de consumo.

### **3. ¿Se respetan adecuadamente los principios de legalidad y tipicidad en la determinación de la infracción administrativa?**

Para poder determinar si los principios de legalidad y tipicidad se respetaron adecuadamente en la resolución es importante definir cada uno de estos principios y analizar su uso en la presente decisión de la Sala.

Respecto al principio de legalidad, se encuentra en el art. 248 del TUO de la Ley de Procedimiento Administrativo General; además, en el Derecho Administrativo

Sancionador, este principio se ve regulado en el inciso 1 del artículo 230 de la Ley N° 27444. La doctrina lo define como una de las más grandes manifestaciones del Estado de Derecho, porque supone limitación al poder y su vinculación a la ley. Un sector de la doctrina como Garrorena señala que este principio involucra la precedencia de la ley en la creación del Derecho, esto consiste en la plena sujeción a la ley; sin embargo, esta visión es una mirada desde un sentido amplio de la definición de este principio ya que otra parte de la doctrina sostiene que el principio de legalidad en el Derecho Administrativo está vinculado al entero ordenamiento jurídico y no solo a la ley (1980, citado por Orbegoso 2020, p. 202).

Es necesario mencionar la vinculación positiva de la Administración Pública a la ley, la cual señala que principio de legalidad determina que la ley es fundamento de toda la actuación de la Administración; es decir, la Administración Pública solo podría actuar en cuanto exista una ley habilitante, como lo sostiene García de Enterría y Fernández (2011, p. 464, citado por Orbegoso 2020, p. 202) No obstante, esta visión se considera limitante hacia las autoridades administrativas puesto que su poder se ve subordinado estrictamente a la especificación de la ley.

Por tanto, también existe otro sector de la doctrina que se inclina hacia la perspectiva del principio de legalidad como juridicidad, entendido como una forma más amplia; tal como lo señala Ignacio de Otto, que entiende al principio de legalidad no únicamente equiparándolo a la ley en concreto, sino a todas las normas del ordenamiento jurídico, incluidos los reglamentos; lo cual se denominaría el “bloque de la legalidad” (De Otto, 1999, p. 157-161, citado por Orbegoso 2020, p. 204). Por tanto, podemos entender que el principio de legalidad se puede observar de diferentes formas, pero la esencia de este es que la administración pública debe actuar dentro de las normas del Estado Constitucional, sus leyes, normativa, principios, costumbres y demás fuentes del Derecho importantes para cumplir su rol, sin exceder los límites que tiene este poder.

En el Derecho Administrativo Sancionador, el principio de la legalidad contiene una doble exigencia. De acuerdo con el Ministerio de Justicia y Derechos

Humanos (2015) por una parte demanda la exigencia formal, ya que la potestad sancionadora tiene que ser ejercida por un órgano que pertenezca a la Administración, ello en la medida en que conste establecido en la norma de rango de ley, y por otra parte tiene presente la exigencia material que hace referencia al principio de seguridad jurídica, que implica la exigencia de una norma previamente establecida que haga referencia a los actos ilícitos y las sanciones correspondientes; es decir, preceptos jurídicos que impliquen las conductas consideradas infracciones en tanto se requiera la responsabilidad y eventualmente, poder imponer sanciones. Con esto podemos inferir que el principio de legalidad involucra no solo la obligación de la administración sino también de los entes sujetos a responsabilidad que deben actuar conforme a lo estipulado en la ley.

En el presente caso, por un lado, se presentó la denuncia ante INDECOPI, ente que regula el desarrollo de las empresas y los derechos de los consumidores, por tanto, este organismo era el idóneo para resolver conflictos jurídicos como la presente materia de debate; no obstante, cabe precisar que la Sala Especializada en Protección al Consumidor ha cumplido con su rol de ente regulador administrativo, en base a la aplicación en conjunto de los principios. Este problema, de las cartas diferentes en hombres y mujeres, al ser muy específico no se encuentra en la ley tal cual expreso; sin embargo, se evidencia el artículo 38 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, que prohíbe los actos discriminatorios, por motivos como la raza, idioma, religión, sexo, entre más, en el consumo. Por tanto, se aplicó correctamente el principio de legalidad puesto que la ley prohíbe actos discriminatorios y en base a un análisis crítico, objetivo y razonable; la Sala determinó que este acto de brindar cartas sin precios a las mujeres calzaba como un acto de discriminación, los cuales quedan prohibidos conforme a ley y al ordenamiento jurídico peruano e internacional.

Asimismo, se cumplió el principio de legalidad en este caso ya que se respetó un debido proceso, conforme a ley; al atenerse a las normas jurídicas y el derecho al debido proceso, incluyendo el derecho a defenderse, la admisión y el peso de las pruebas, y la justificación de los fallos, la solicitud a un informe oral y más actos procesales hacia ambas partes involucradas.

Respecto al principio de tipicidad, es importante distinguirlo del principio de legalidad; aunque, es necesario mencionar que, en la práctica, la aplicación de los principios es integral y por eso mucho de estos se encuentran relacionados de una forma peculiar, tanto así que la doctrina a veces los equipara como iguales o los confunde. Por eso, podemos diferenciar el principio de tipicidad, del de legalidad, precisando que este se encarga en específico de la descripción de la infracción; es decir, determina la normativa de las conductas ilícitas y de las sanciones correspondientes. El Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, detalla que la tipicidad se desenvuelve, por un lado, en el plano teórico mediante la plasmación explícita de los hechos que se determinan como infracción y de sus consecuencias; mientras que, por el lado de la práctica, este principio conlleva a la imposibilidad de calificar como infracción o sanción a las acciones u omisiones que no guardan una similitud con las establecidas en los tipos legales (Ministerio de Justicia y Derechos Humanos 2015, p. 18). Por tanto, se puede apreciar que el principio de tipicidad nos ayuda a conocer las conductas sancionables en el Derecho Administrativo, así como las infracciones previstas en la ley.

En la resolución se puede deducir que la conducta no se encontraba tipificada tal cual como sucedió en la realidad. La Sala aplicó los principios y un entendimiento general e integral de la normativa peruana para poder determinar, por un lado, que se trataba de un acto de discriminación y, por otro lado, imponer una sanción pertinente.

Si lo vemos desde una perspectiva literal, hasta la fecha no existe un reglamento que tipifique las actitudes sancionables en el rol de consumo o brinde sanciones específicas para determinados; no obstante, al realizar una valoración de los hechos, el Tribunal de INDECOPI hizo que este acto diferenciador calce dentro del art. 38 del Código de Protección al consumidor pues era un acto que iba en contra de la igualdad de género, prohibido en la LEY 29571, Código del Consumidor.

Cabe indicar que en el caso de la Resolución 2758-2019/SPC-INDECOPI, la conducta sancionada—entregar cartas diferenciadas según el género, con precios solo para hombres—estaba prevista como infracción en el Código de

Protección y Defensa del Consumidor, que prohíbe expresamente actos de discriminación y exige información clara y no diferenciada a los consumidores. Así, la autoridad administrativa no aplicó una sanción por analogía ni por interpretación extensiva, sino por una conducta que encajaba exactamente en la descripción normativa de infracción, cumpliendo con la exigencia de tipicidad.

De acuerdo con la doctrina, el principio de tipicidad “exige que las conductas sancionables estén descritas de manera inequívoca y previa en la norma, de modo que el administrado pueda prever las consecuencias de sus actos” (Orbegoso, 2020). Esto asegura seguridad jurídica y evita la arbitrariedad en el ejercicio del poder sancionador.

#### **4. ¿Qué criterios se emplean para graduar la sanción impuesta y cómo se vinculan con los estándares del derecho administrativo sancionador?**

Con el fin de entender los criterios que la Sala Especializada en Protección al Consumidor usa para graduar la sanción impuesta (50 UIT y medidas correctivas a la parte denunciada La Rosa Náutica S.A). Es necesario mencionar que el uso de los principios estuvo presente en la valoración de la sanción, en especial, el principio de razonabilidad, con el fin de determinar la sanción. Es, en tanto, que la potestad sancionadora del Derecho Administrativo tiene especificaciones para poder regular sus sanciones.

Para poder valorar la potestad sancionadora del Derecho Administrativo, es importante señalar que estos criterios provienen del principio de razonabilidad, reconocido en el art. 248 del TUO de la LPAG, con el fin de graduar la sanción que se desea imponer a cada caso específico.

En primer lugar, con relación al inciso a del art. 248 del TUO de la LPAG, se analiza si existió un beneficio ilícito por la comisión de la conducta infractora. En el caso, se puede entender que la infracción cometida es entregar las cartas sin precio a las mujeres que asistían al restaurante La Rosa Náutica y sí se observa que existió un beneficio económico de la forma en la que se trataba a la mujer, ya que, este restaurante cuenta con particular popularidad en base no solo a su infraestructura y diversidad de platos, sino que también esta política interna

resultaba ser novedosa y peculiar en el mercado peruano, por ende, se volvió uno de los lugares más concurridos para las parejas.

Además, el inciso b del mismo artículo nos señala que un criterio para la imposición de la sanción es la probabilidad de detección de la infracción, esto se puede asociar con, como explica la doctrina, si existiera una probabilidad de que el incumplimiento sea descubierto, es decir, es la probabilidad de que la Administración detecte la infracción cometida. Las infracciones con alta probabilidad de detección son las que la administración podría identificar fácilmente, como en un incumplimiento de pagos o de medidas correctivas; mientras que, una infracción con baja probabilidad de detección son las que podrían ser muy difíciles de descubrir, que ameriten investigaciones o informes periciales, o que no sean detectados por los consumidores (Gómez, Isla y Mejía 2010, p.139). Podemos entender entonces, que, en este caso, no nos encontramos ante una infracción con baja probabilidad de detención porque esta actuación infractora fue denunciada por un consumidor ante INDECOPI, por tanto, podemos inferir que nos encontramos frente a una infracción con media o alta probabilidad de detención.

Cabe destacar que para la Sala de Defensa de la Competencia del Tribunal de INDECOPI, el principio de razonabilidad cumple un rol determinante para la determinación de la sanción, ya que, en la Resolución 1536-2009/SC2-INDECOPI, se señala que se debe tener en cuenta tanto el beneficio ilícito como la probabilidad de detección porque la sanción, finalmente, tiene el propósito de desincentivar la actuación infractora; por esto, la sanción debe igualar o ser mayor al beneficio ilícito realizado por la infracción.

En esta línea, el inciso c, el cual regula el criterio de gravedad respecto del daño al interés público o al bien jurídico tutelado, en la medida que se mide el daño del derecho que resulta afectado; es decir, en este caso, el derecho vulnerado es el de las mujeres que consumían en La Rosa Náutica, concretamente, el derecho a la información del artículo 38° del Código de Protección y Defensa del Consumidor puesto que se le daba una carta sin precios de los platos que ofrecía el restaurante. En tanto, se evidencia que el bien jurídicamente protegido de las mujeres que consumían en el restaurante se ve afectado directamente, al privar

de información relevante como es el precio para poder ejercer libremente su actividad de consumo.

El precio influye directamente en la percepción de calidad del producto o servicio, en la relación de consumo. León Thorne (2010) nos explica que las transacciones que uno decide realizar como consumidor se basan, en gran parte, en la percepción del valor de bien o del servicio adquirido, en contraste con el precio que debe pagar. Por tanto, existe una gran relación entre precio y calidad, ya que, uno espera una calidad proporcional al precio estipulado de algún bien o servicio. Sin embargo, cuando no se puede conocer el precio, no solo confunde al consumidor, afectando el derecho de la información, sino que lo priva de poder relacionar la calidad de lo solicitado y por esto, se afecta el derecho a elegir libremente.

Respecto al inciso d del artículo 248, numeral 3, del TUO de la LPAG, del perjuicio económico causado, la administración debe identificar si existió verdaderamente uno, por tanto, en este caso se puede deducir que no se aplicaría este inciso.

Asimismo, el criterio señalado en el inciso e del mismo artículo del TUO de la LPAG, el cual se refiere a la reincidencia de la misma conducta infractora, dentro del plazo de un año desde que quedó firme la resolución que sancionó la primera infracción, tampoco se puede aplicar a este caso, debido a que era la primera vez que INDECOPI estaba sancionando a este establecimiento por la infracción de entregar cartas diferenciadas a hombres y mujeres, siendo estas últimas privadas de la información necesaria (precio) para poder realizar un consumo pleno en el mercado.

La afectación al consumidor y el posible impacto en la confianza del mercado son factores que deben ponderarse para graduar la sanción. La falta de información clara y no discriminatoria puede generar desconfianza y afectar la percepción de calidad, lo que justifica una sanción que refleje la importancia del derecho vulnerado (León, 2010). Por ende, esta omisión en el precio afectaba al derecho del consumidor de las mujeres que asistían, en pareja, al restaurante La Rosa Náutica, creando así, una notoria distinción entre los derechos del

consumidor de sexo masculino y los derechos del consumidor de sexo femenino, generando una evidente discriminación por sexo.

Como ya se analizó, los criterios de intencionalidad y antecedentes del infractor también influyen en la graduación de la sanción, conforme al artículo 112° del Código de Protección y Defensa del Consumidor y la metodología del DS N° 032-2021-PCM. Si se determina que la conducta fue dolosa o reiterada, la sanción puede incrementarse para cumplir con la función disuasiva. Sin embargo, en este caso es muy ambiguo determinar si la actuación fue dolosa, porque, aunque se realizó, esto estaba fijado en las políticas internas del restaurante y, como lo señala la parte denunciada, se buscaba enaltecer la posición de la mujer. Por tanto, parece confuso y hasta subjetivo el hecho de evidenciar si hay dolo o no de emitir esta indicación de distinción entre las cartas.

No obstante, es necesario evidenciar los hechos como una foto de lo ocurrido, por lo que podemos destacar que existió una diferencia de trato en el restaurante, diferenciación que se basaba en sexo y que afectaba directamente los derechos del consumidor de las mujeres que asistían en pareja, poniéndolas en una posición de desventaja al no conocer todos los detalles importantes y necesarios, descritos por ley, al momento de consumir un producto o servicio.

En base a esto, se observa que, las circunstancias de la comisión de la infracción, presentado en el inciso f del art. 248.3 del TUO de la LPAG, son importantes para entender los hechos y tener en cuenta cómo se afectó el bien jurídico protegido, que, en este caso, es el derecho a la información de las mujeres.

Por último, respecto a la existencia o no de la intencionalidad del infractor, reconocido en el inciso g del mismo artículo del TUO de la LPAG, es difícil y ambiguo determinar este supuesto porque nos encontramos frente a un criterio subjetivo, criticado además por la doctrina.

Por tanto, se podría decir que no existía intención del denunciado a cometer la actitud infractora, recurriendo a los descargos presentados por la parte denunciada. Sin embargo, esto es poco probable de medir objetivamente, ya que, no se puede reconocer con seguridad la intención del infractor en este caso

porque este trato diferenciado estaba reconocido en las políticas internas y era comúnmente practicado en el establecimiento, en casos de pareja.

En base al análisis de cada numeral del inciso 3 del art. 248 del TUO de la LPAG, se puede inferir que el principal criterio para determinar la sanción impuesta fue el inciso c, el cual se refiere a la afectación al bien jurídico protegido, ya que, la Sala evaluó el grado en que la conducta infractora, del uso de las cartas diferenciadas, afectaba los derechos fundamentales al derecho a la información y la igualdad de las consumidoras.

Respecto a la sanción impuesta, que trata sobre 50 UIT y medidas correctivas específicas como dejar el uso de las cartas diferenciadas, brindar capacitación a los trabajadores sobre la no discriminación por razón de sexo y colocar un cartel en el restaurante que exprese que está prohibido cualquier tipo de discriminación; me parece que estuvo proporcional a la afectación grave sobre los derechos fundamentales de los consumidores. No obstante, considero que esta resolución representaba una oportunidad para darle énfasis a un problema relevante de discriminación, que muchas veces se encuentra internalizado en la cultura, en las tradiciones y en los pensamientos de la sociedad, pero que al final, su uso puede llegar a afectar derechos de las personas. Por tanto, creo que se debió de realizar una política pública con la finalidad de ir erradicando, paulatinamente, comportamientos que afecten a la igualdad de derechos, en las relaciones del consumo.

En este caso, es importante destacar la doble función que cumple el rol de INDECOPI; no solo como una autoridad sancionadora de empresas, sino también, como una entidad administrativa, que debe garantizar el cumplimiento de los derechos fundamentales, en base a un correcto uso y aplicación de los principios del Derecho Administrativo Sancionador. Por tanto, como ente parte del Derecho Administrativo, INDECOPI cumplió con establecer una sanción proporcional a la afectación de los derechos fundamentales a la no discriminación y al del derecho a la información, una sanción con el fin de reparar los daños, pero más aún, evitar la reiteración de las prácticas discriminatorias en las relaciones de consumo.

## VI. CONCLUSIONES

1. El principio de razonabilidad garantiza que las decisiones administrativas sean objetivas, proporcionadas y no arbitrarias, asimismo, se usa para llenar vacíos normativos y proteger los derechos fundamentales; por tanto, el uso de este principio representa una herramienta clave para que la Sala Especializada en Protección al Consumidor, ya que, este ayudó a determinar, por un lado, si nos encontrábamos frente a un trato discriminatorio y, por otro lado, a determinar que la sanción correspondiente sea razonable y proporcional, que en este caso fue de 50 UIT.

2. La resolución busca proteger el derecho a la información de las consumidoras y el deber de idoneidad como factores esenciales de la relación del consumo, por ser derechos de los consumidores que garantizan una equitativa y transparente, reconocidos expresamente en artículos del Código de Protección de Defensa del Consumidor.

3. Se respeta adecuadamente el principio de legalidad, ya que el bien jurídico protegido, que en este caso es el derecho a la no discriminación, se encuentra reconocido por ley, presentado en el inciso 2 del art.2 de la Constitución Política del Perú y el art. 38 del Código de Protección y Defensa del Consumidor. Además, la potestad sancionadora de INDECOPI se ve reconocida por ley y se aplica correctamente en el presente caso, respetando el debido proceso.

4. La decisión de la Resolución 2758-2019/SPC-INDECOPI respetó el principio de tipicidad en una forma más amplia, presentando así la figura de la Tipicidad abierta como una manera flexible de llenar la laguna normativa que existía en el presente caso, con el uso del principio de razonabilidad como un integrador de principios del Derecho Administrativo Sancionador.

5. El principio de razonabilidad cumple un rol fundamental para subsanar vacíos normativos y proteger derechos fundamentales, ya que, aunque la conducta no estaba expresamente tipificada como infracción, la Sala utilizó el principio de

razonabilidad para interpretar que negar información a las mujeres constituía una afectación grave al derecho a la información y a la igualdad.

6. El principio de razonabilidad presenta criterios específicos, reconocidos en el numeral 3 del art. 248 del TUO de la LPAG, que la Sala usó en la presente Resolución, para determinar la sanción hacia La Rosa Náutica S.A. No obstante, los principales incisos que determinaron la graduación de la sanción son los criterios del beneficio ilícito resultante por la comisión de la infracción (inciso a), la probabilidad de detección de la infracción (inciso b) y la gravedad de la afectación al bien jurídico (inciso c).

7. El criterio de la gravedad de la afectación al bien jurídico protegido es el principal criterio para graduar la sanción ya que la Sala evaluó la afectación de la conducta infractora al derecho fundamental de igualdad y de información de las consumidoras.

8. La resolución sí respeta adecuadamente los principios del Derecho Administrativo Sancionador en la Resolución 2758-2019/SPC-INDECOPI, ya que se realizó una valoración, uso y aplicación integral de los principios, en especial los de legalidad, tipicidad y razonabilidad; puesto que, se usó el principio de razonabilidad para llenar los vacíos normativos que existían, si se analizaba el principio de tipicidad desde una óptica literal.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Recomiendo que se considere la aplicación de políticas públicas con el fin de disminuir y prevenir actos discriminatorios, que vulneren los derechos fundamentales de los consumidores. Por tanto, se recomienda realizar una directiva, por parte de INDECOPI, la cual cuente con alianzas estratégicas con municipalidades, gobiernos regionales y locales, para garantizar su cumplimiento. Me he permitido realizar una propuesta de una directiva que se encontrará en los anexos.

## BIBLIOGRAFÍA

Bayefsky (1990). El Principio de Igualdad o No Discriminación en el Derecho Internacional.

Ballona-Castro E. & Herrera-Mena, T. (2025) Derechos del consumidor en el territorio peruano. Un análisis de la ley N° 29571 Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Carrasco E. (2013). Razonabilidad y proporcionalidad: criterios para la determinación de la consulta indígena en proyectos de inversión en el marco del convenio n° 169 de la oit. Reasonableness and proportionality: criteria to determine the indigenous consultation in investment projects under the ilo convention no. 169. Rev. chil. derecho vol.40 no.1 Santiago abr. 2013

<https://es.scribd.com/document/440422398/Carrasco-Quiroga-Edesio-Razonabilidad-y-Proporcionalidad>

Cassagne E. (2023). El principio de razonabilidad en el Procedimiento Administrativo

<https://www.cassagne.com.ar/el-principio-de-razonabilidad-en-el-procedimiento-administrativo/>

Castillo Freyre, M. (2015). *Derecho de los contratos modernos*. Fondo Editorial PUCP.

Congreso de la República del Perú. (2019). *Texto Único Ordenado de la Ley N.º 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General*. Diario Oficial El Peruano.

Decreto Supremo N° 032-2021-PCM, que aprueba la graduación, metodología y factores para la determinación de multas en INDECOPI.

García de Enterría, E. (2008). *Curso de Derecho Administrativo* (Tomo I). Civitas.

- Gómez H., Isla S. y Mejía G. (2010). *Apuntes sobre la Graduación de Sanciones por Infracciones a las Normas de Protección al Consumidor*. Derecho y Sociedad
- INDECOPI. (2019). *Resolución N.° 2758-2019/SPC-INDECOPI*. Sala Especializada en Protección al Consumidor.
- Landa Arroyo, C. (2017). *La idoneidad como principio estructural del derecho del consumidor*. *Revista Ius Et Praxis*, 23(3), 153-172.
- León T. (2010). *Las Relaciones de Consumo y los Principios Esenciales en Protección y Defensa del Consumidor. Reflexiones en torno al Proyecto de Código de Consumo*. Derecho y Sociedad.
- Luchetti A. (2015). Algunos alcances en la aplicación del principio de razonabilidad de las decisiones administrativas.  
<https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoadministrativo/article/view/14044>
- Martínez I. y Zuñiga F. (2011). El principio de razonabilidad en la jurisprudencia del tribunal constitucional. The Reasonableness Principle in the Jurisprudence of the Constitutional Court. *Estudios Constitucionales*, Año 9, N° 1, 2011, pp. 199 - 226.  
<https://vlex.cl/vid/principio-razonabilidad-jurisprudencia-314671686>
- Merkel, A. (1994). *Teoría general del derecho administrativo*. Editorial Ariel.
- Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (2015). *Guía práctica sobre el procedimiento administrativo sancionador*
- Morón Urbina J. (2017) *Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General, Texto Único Ordenado de la Ley 27444*. 12.ª edición. Lima: Gaceta Jurídica.
- Morón Urbina J. (2005) *Los principios delimitadores de la potestad sancionadora de la administración pública en la ley peruana*.

Orbegoso M. (2020) El Principio de Legalidad: Una aproximación desde el Estado Social de Derecho. The principle of legality: An approximation from the social state of law. Ius Et Veritas, Universidad de las Américas Puebla, Puebla, México.

Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo - PNUD, Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPI y Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables - MIMP (2020). Diagnóstico sobre los estereotipos de género en el consumo y la publicidad

Suprema Corte de Justicia de la Nación. Convención sobre la Eliminación de todas las formas de Discriminación contra la Mujer.

STC Exp. N° 01561-2014-PA/TC

Tribunal Constitucional STC N° 00006-2003-AI/TC

Vilela J. (2015). El Derecho a la Información en la Protección del Consumidor. Especial Referencia a la Contratación Bancaria.



## **ANEXOS**

### *Proyecto de Directiva*

#### *I. Finalidad*

*La que ahora se enuncia es la Directiva que regula las disposiciones y otorgamiento de características y condiciones de los proveedores de servicios de gastronomía y afines en orden de garantizar igualdad y no discriminación de los mismos en el requerimiento y la atención de información desde los consumidores. La presente directiva tiene como meta fomentar el respeto y garantizar la protección efectiva de los derechos fundamentales que reconoce y protege la Constitución Política del Estado, particularmente el derecho a la igualdad y a no ser discriminado, correspondiente en el artículo 2, inciso 2, que dice:*

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

*De esta manera, la dicha también promueve fortalecer el cumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor, garantizando que toda persona pueda tener acceso a una información veraz, suficiente, clara y no discriminatoria sobre los productos y/o las prestaciones de los servicios que se ofrecen en los establecimientos de restauración, contribuyendo ahí sí a la consolidación de una cultura de respeto por parte de los derechos fundamentales y la dignidad de la persona humana en el ámbito del consumo.*

#### *II. Ámbito de Aplicación*

*La presente directiva es de cumplimiento obligatorio para todos los establecimientos que presten servicios gastronómicos, tales como restaurantes, cafeterías, bares, y otros servicios afines, independientemente de los turnos que atiendan y el foro de los mismos, se debe cumplir en todo el territorio nacional.*

#### *III. Principios Rectores*

- ***Igualdad y no discriminación:*** *Todos los consumidores tienen derecho a recibir un trato igualitario y sin distinción alguna por razón de género u otra condición.*
- ***Derecho a la información:*** *Los consumidores deben recibir información veraz, suficiente, clara y accesible sobre los productos y servicios ofrecidos, incluyendo precios, características y condiciones.*
- ***Idoneidad del servicio:*** *Los proveedores deben asegurar que los bienes y servicios ofrecidos sean adecuados y cumplan con las expectativas legítimas de los consumidores, en condiciones de igualdad.*

#### IV. Disposiciones Generales

##### **1. Prohibición de prácticas discriminatorias:**

*Queda expresamente prohibida la entrega de menús, cartas, listas de precios u otra información diferenciada por razón de género, así como cualquier otra práctica que implique una distinción, exclusión o restricción basada en el sexo o género del consumidor.*

##### **2. Obligación de información uniforme:**

*Todos los consumidores, sin distinción, deberán recibir la misma información respecto a precios, características y condiciones de los productos y servicios ofrecidos, en formatos accesibles y comprensibles.*

##### **3. Capacitación del personal:**

*Los establecimientos deberán implementar programas de capacitación periódica para su personal, orientados a la promoción de la igualdad de género, la prevención de prácticas discriminatorias y el respeto de los derechos del consumidor.*

##### **4. Política interna de igualdad:**

*Los proveedores deberán adoptar e implementar una política interna de igualdad y no discriminación, que contemple mecanismos para la atención y resolución de reclamos relacionados con discriminación de género.*

##### **5. Señalización y difusión:**

*Los establecimientos deberán exhibir en lugares visibles un aviso que informe sobre la prohibición de toda forma de discriminación y el compromiso del establecimiento con la igualdad y el respeto a los derechos del consumidor.*

#### V. Supervisión y Sanciones

*INDECOPI, en el marco de sus competencias, realizará acciones de supervisión y fiscalización para verificar el cumplimiento de la presente directiva. El incumplimiento de las disposiciones contenidas será sancionado conforme a la Ley de Protección al Consumidor y demás normas aplicables, considerando criterios de razonabilidad y proporcionalidad. INDECOPI, podrá realizar alianzas estratégicas con gobiernos regionales y locales para su estricto cumplimiento.*

#### VI. Medidas Correctivas

*En caso de detectarse prácticas discriminatorias, se podrá ordenar, además de la sanción correspondiente:*

- La implementación inmediata de medidas correctivas para cesar la conducta infractora.*

- *La capacitación obligatoria del personal involucrado.*
- *La publicación de disculpas o aclaraciones públicas, cuando corresponda.*

#### *VII. Vigencia*

*La presente directiva entrará en vigencia a partir del día siguiente de su publicación en el diario oficial y será de cumplimiento obligatorio para todos los proveedores comprendidos en su ámbito de aplicación*





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 2758-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0955-2018/GC2

**PROCEDENCIA** : COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR – SEDE LIMA SUR N° 2  
**PROCEDIMIENTO** : DE PARTE  
**DENUNCIANTE** : ASOCIACIÓN DE CONSUMIDORES INDIGNADOS PERÚ (ACIP)  
**DENUNCIADA** : LA ROSA NÁUTICA S.A.  
**MATERIA** : DISCRIMINACIÓN  
**ACTIVIDAD** : ACTIVIDADES DE RESTAURANTES Y DE SERVICIO MÓVIL DE COMIDAS

**SUMILLA:** *Se revoca la resolución venida en grado, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta por Asociación de Consumidores Indignados Perú (ACIP) contra La Rosa Náutica S.A.; y, en consecuencia, se declara fundada la misma, por infracción del artículo 38° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse acreditado que la denunciada entregaba cartas de comida diferenciadas para hombres y mujeres, sin una justificación válida, incurriendo de dicho modo en una práctica discriminatoria. Ello, en la medida que las cartas para los hombres (cartas azules) contaban con los respectivos precios de los platos, mientras que las cartas para las mujeres no contenían tales precios (cartas amarillas).*

**SANCIÓN: 50 UIT**

Lima, 4 de octubre de 2019

## ANTECEDENTES

1. El 23 de julio de 2018, Asociación de Consumidores Indignados Perú (ACIP) (en adelante, la Asociación) denunció a La Rosa Náutica S.A.<sup>1</sup> (en adelante, La Rosa Náutica), por presunta infracción de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código) en los siguientes términos:
  - (i) El 27 de noviembre de 2017, detectó que La Rosa Náutica entregaba a los comensales dos cartas distintas, azul para los hombres y amarilla para las mujeres, siendo que las cartas azules contenían la descripción de los platos ofrecidos y sus respectivos precios, mientras que las amarillas solo tenían la descripción de los platos, pero no los precios;
  - (ii) lo anterior evidenciaba que para La Rosa Náutica las mujeres no tenían derecho a conocer los precios de los productos que expendían, y por ende los únicos que podían saber los precios eran los hombres, quienes se encargarían a su vez de pagar la cuenta;

<sup>1</sup> RUC: 20111035378. Domicilio fiscal en: Vía Costa Verde Espigón Nro. 4 (Circuito de Playas de la Costa Verde) – Miraflores – Lima – Lima.



- (iii) La Rosa Náutica incurrió en un trato diferenciado sin causa objetiva, pues entregó cartas amarillas, sin precio, a las mujeres, por el solo hecho de ser mujeres, aun cuando el artículo 2° inciso 2 de la Constitución Política del Perú y el artículo 38° numeral 1 del Código prohibían la discriminación por motivos de sexo;
  - (iv) conforme a lo expuesto, la denunciada vulneró los derechos a la igualdad y la vida digna de las mujeres que acudían a su restaurante, por el solo hecho de ser mujeres, que no estaban en la posibilidad de pagar sus cuentas, ni valerse por sí mismas; y,
  - (v) solicitó que La Rosa Náutica fuera sancionada por incurrir en actos discriminatorios contra la mujer por dicha condición; y, además, que se le ordenara a la empresa que se abstuviera de discriminar a las mujeres que acuden a su local, debiendo entregar cartas iguales a todo consumidor. Asimismo, pidió que la denunciada efectuara el pago de las costas y costos del procedimiento.
2. Mediante Resolución 1 del 3 de agosto de 2018, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2 (en adelante, la Secretaría Técnica) imputó a título de cargo contra La Rosa Náutica la siguiente conducta:
- “Admitir a trámite la denuncia del 23 de julio de 2018, interpuesta por la Asociación de Consumidores Indignados contra la Rosa Náutica S.A. por presunta infracción al artículo 38° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado pondría a disposición de los consumidores Cartas – Menú de características diferenciadas (la Carta – Menú de los hombres consigna el precio de los productos ofrecidos y la Carta – Menú de las mujeres no) en su local comercial”.*
3. El 11 de setiembre de 2018, La Rosa Náutica presentó sus descargos, alegando lo siguiente:
- (i) Su restaurante contaba con más de 30 años en el mercado peruano, constituyéndose así en un lugar de tradición e historia, considerado por muchos especialistas en el rubro gastronómico como unos de los mejores restaurantes, caracterizado por brindar un servicio de excelencia y de calidad en la atención al cliente;
  - (ii) la estratégica ubicación de su local además de servir para reuniones de negocios, familiares o amicales brindaba un ambiente especial, acogedor y romántico para las celebraciones entre parejas, como por ejemplo, aniversarios, cumpleaños o cualquier otro momento especial para una pareja, siendo de conocimiento público que el local era escogido por muchos de sus consumidores justamente para este tipo de celebraciones, tal como se verificaba en las múltiples opiniones dejadas en su página web;



- (iii) solo en esos casos, su política interna les permitía – a fin de mantener un ambiente romántico y acogedor – proporcionar una carta diferenciada a la mujer y el hombre. Ello, no implicaba ningún tipo de discriminación por sexo ni otro motivo similar, pues únicamente se buscaba enaltecer la posición de una mujer dentro de una pareja, considerando como una forma de halago el hecho de que pueda pasar una velada romántica y agradable sin tomar en cuenta el costo de los servicios;
- (iv) resultaban inadmisibles e infundadas las afirmaciones de la parte denunciante, pues su postura de ninguna manera implicaba una discriminación a sus comensales del sexo femenino, sino todo lo contrario;
- (v) existían otros supuestos en los cuales a todos los clientes de una mesa se les entregaba la misma carta (con precios), como era el caso por ejemplo de reservas realizadas por un grupo conformado exclusivamente por mujeres, o reservas de grupos integradas por personas de ambos sexos, en los cuales se advirtiera una relación de amistad o laboral, es decir no relación de pareja;
- (vi) la diferenciación que se realizaba en aplicación de sus políticas internas no constituía un acto de discriminación por motivo de sexo, pues no se les brindaba a las mujeres una carta sin precios por el solo hecho de ser mujer, sino en atención a la situación en particular, que guardaba relación con el ambiente romántico que se pretendía brindar como un distintivo de su servicio;
- (vii) sobre la aplicación de políticas internas, existían pronunciamientos en los cuales se señalaba que el hecho de que una empresa realizara acciones en beneficio de determinado grupo de clientes no constituía un acto de discriminación, sino una estrategia comercial de fidelización. Este criterio fue recogido en los casos en los que se cuestionaba un trato distintivo que se daba a los clientes de las entidades financieras en comparación a los que no lo eran, al momento de realizar alguna operación, siendo que los primeros eran atendidos con mayor celeridad;
- (viii) la carta con precios se encontraba al ingreso del local a libre disposición y conocimiento de todos sus clientes, incluidas las del sexo femenino, lo cual fue constatado notarialmente el 29 de agosto de 2018, evidenciándose así que no existía vulneración alguna al principio de igualdad, en tanto todos podían acceder a dicha información; y,
- (ix) existían otras situaciones en la que se brindaba un trato halagador a la mujer que, en línea con lo sostenido por la Asociación, constituirían también un acto de discriminación por razón de sexo, tales como el hecho de que el *valet parking* de casi todos los restaurantes de Lima abriera la puerta del auto a las mujeres, o cuando el personal del salón retiraba la silla para ayudarlas a sentarse, en tanto se podría considerar que no estarían en capacidad de hacerlos solas; no obstante, todo ello



brindaba un trato favorecedor y no perjudicial a las mujeres, justamente porque se resaltaba su calidad e importancia dentro de la sociedad.

4. Por escrito del 13 de noviembre de 2018, la Asociación absolvió los descargos presentados por La Rosa Náutica, resaltando que la denunciada reconoció que entregaba cartas diferenciadas a hombres y mujeres cuando acuden en pareja.
5. En respuesta a dicho escrito, el 30 de noviembre de 2018, La Rosa Náutica insistió en que en su local no se le negaba a nadie el derecho a conocer los precios, pues existía una carta azul en la entrada del restaurante, que era de fácil acceso para todos los comensales, siendo que solamente en casos en que acudía una pareja a pasar un momento romántico se les entregaba cartas diferenciadas a hombres y mujeres.
6. Mediante Resolución 0271-2019/CC2 del 8 de febrero de 2019, la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2 declaró infundada la denuncia interpuesta por la Asociación contra La Rosa Náutica, por presunta infracción del artículo 38° del Código, en tanto no quedó acreditado que la entrega de cartas distintas en el restaurante de la denunciada obedeciera a un acto de discriminación contra las mujeres.
7. El 21 de marzo de 2019, la Asociación interpuso recurso de apelación contra la Resolución 0271-2019/CC2, reiterando lo señalado en su denuncia y, a su vez, sostuvo lo siguiente:
  - (i) La decisión de la Comisión era incorrecta, en tanto el artículo 38° del Código señalaba expresamente que se estaba ante una práctica discriminatoria cuando no se aplicaban las mismas condiciones comerciales a los consumidores que se encontraban en una situación de igualdad, lo cual hizo La Rosa Náutica al entregar cartas diferenciadas a las parejas que acudían a su local;
  - (ii) la Comisión no tuvo en consideración por qué la mujer, a diferencia del hombre, debía solicitar una nueva carta con precios o volver a la entrada del restaurante para ver los precios; no se estaban aplicando las mismas condiciones comerciales a los hombres y mujeres;
  - (iii) el grave comportamiento discriminatorio de La Rosa Náutica no fue advertido por la Comisión, generando agravios no solo a la Asociación, sino también a todas las comensales del restaurante denunciado pasadas y futuras; y,
  - (iv) la Comisión validó que la denunciada contaba con una carta con precios a la entrada de su local; no obstante, no tuvo en cuenta que la constatación notarial fue del 29 de agosto de 2018, siendo que la denuncia fue planteada el 23 de julio de 2018, por lo que no se podía sostener que todos los consumidores tenían acceso a los precios de sus platos, vulnerándose así el principio de verdad material.

8. Por escrito del 17 de junio de 2019, La Rosa Náutica absolvió el recurso de apelación interpuesto por la Asociación, señalando lo siguiente:
- (i) Sus cartas no tenían ninguna indicación, nombre o identificación que estableciera que las azules solo se podían entregar a los hombres, que las cartas amarillas se debían entregar a todas las comensales mujeres sin excepción alguna; es decir, en su local no había una carta específicamente para el hombre por el hecho de ser hombre, ni una carta para la mujer por el solo hecho de serlo;
  - (ii) aplicaba su política interna, traducida en la entrega de una carta diferenciada, solo cuando se trataba de cenas románticas entre parejas, celebraciones, aniversarios, cumpleaños o cualquier otra fecha especial para una pareja, lo cual no constituía un acto de discriminación, pues no se les brindaba a las comensales una carta sin precios por el solo hecho de ser mujer, sino que ello solo ocurría cuando se buscaba propiciar un ambiente romántico, que pretendía brindar como un distintivo de su servicio;
  - (iii) era un restaurante que se caracterizaba principalmente por contar en su diseño, arquitectura, colores y esencia en general, con detalles que guardaban relación con la delicadeza de la mujer, pues su único objetivo era enaltecerla y halagarla;
  - (iv) la Asociación no presentó pruebas de que en su local solo se aceptaban pagos realizados por hombres, además no tenían ni un solo reclamo de alguna clienta que cuestionara el impedimento de pago, pues ello obedecía a que no se consideraba que los hombres eran los únicos que podían pagar los servicios ofrecidos; y,
  - (v) correspondía a la parte denunciante acreditar sus afirmaciones, lo cual no había hecho la Asociación, en tanto no ha presentado ningún medio probatorio que demostrara la presunta discriminación invocada y, por otro lado, que no contara con una lista de precios en la entrada de su local.
9. En la misma fecha, la Asociación presentó un escrito solicitando que se convocara a las partes a una audiencia de informe oral.
10. Por escrito del 2 de agosto de 2019, la Asociación presentó un escrito señalando lo siguiente:
- (i) No era la primera vez que un restaurante discriminaba a las mujeres, dándoles cartas sin precios. Agregó que existía un caso en Estados Unidos (1980) contra el restaurante francés *L'Orangerie*, muy similar al presente, en donde se alegó que se realizaba la distinción entre hombres y mujeres por un acto de cortesía, siendo que por tal motivo, se le ordenó al local que dejara de realizar tal distinción, por lo que a partir de ese momento comenzó a entregar las cartas, con precios o sin

- ellos, al anfitrión del grupo de los comensales, a fin de que este entregase a quien correspondiese la carta correspondiente;
- (ii) el hecho de que La Rosa Náutica no utilizara esta estrategia comercial o no se permitiera que fuera la propia pareja quien decidiera cómo repartir las cartas diferenciadas solo llevaba a que el local siempre asumiera que las mujeres no eran las que pagarían la cuenta; y,
  - (iii) no podía ser romántico el hecho de que a las mujeres no se les alcanzaran la carta de platos con precios; solo les privaba de un dato que afectaba su decisión de consumo.

## ANÁLISIS

### Cuestión previa: Sobre la solicitud de informe oral

11. Durante la tramitación del procedimiento en segunda instancia, la Asociación solicitó a la Sala que se le conceda una audiencia de informe oral.
12. Sobre el particular, es necesario precisar que el artículo IV numeral 1° 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 palabra<sup>2</sup>.
13. 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 motivada<sup>3</sup>.

<sup>2</sup> **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. (...)

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



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 2758-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0955-2018/GC2

14. 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.
15. 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.
16. En la misma línea, mediante Resolución 16 del 2 de diciembre de 2016, recaída en el Expediente 7017-2013<sup>4</sup>, 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.
17. 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.
18. 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 Asociación ha podido exponer y sustentar su posición a lo largo del procedimiento, corresponde denegar el pedido de uso de la palabra planteado por la denunciante.

---

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. (...)

<sup>4</sup> Archivado definitivamente según lo dispuesto en la Resolución 17 del 16 de marzo de 2017.

***El voto del señor vocal Javier Eduardo Raymundo Villa García Vargas y la señora vocal Roxana María Irma Barrantes Cáceres es el siguiente:***

**Sobre la prohibición de discriminación en el consumo**

Marco teórico general

19. 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. (...)**”

20. 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 subjetivo<sup>5</sup>. 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 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.
21. 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 índole<sup>6</sup>.
22. En este contexto preceptivo, el artículo 38° del Código establece la cláusula normativa según la cual los proveedores se encuentran prohibidos de

<sup>5</sup> 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).

<sup>6</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**

**Artículo 1°.- Derechos de los consumidores.**

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

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

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 justificadas<sup>7</sup>.

23. 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.
24. Así, el Colegiado resaltó que el razonamiento planteado en dicho pronunciamiento no implicaba desconocer que existían actos de 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 meritado al momento de graduar la sanción que correspondía imponer contra el proveedor infractor.
25. 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*

<sup>7</sup>

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

**Artículo 38°.- Prohibición de discriminación de consumidores.**

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

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

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



*prácticas discriminatorias. Para estos efectos, es válida la utilización de indicios y otros sucedáneos de los medios probatorios.”*

26. 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.
27. 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.
28. 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, y la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer

29. 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 ratificación<sup>8</sup>.

<sup>8</sup> **CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ.**  
**Artículo 55°.-** Los tratados celebrados por el Estado y en vigor forman parte del derecho nacional.

30. 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”*<sup>9</sup>.
31. De manera similar, el artículo 1° de la Convención Americana sobre Derechos Humanos (CADH)<sup>10</sup>, el artículo 2.1° del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos (PIDCP)<sup>11</sup>, el artículo 2.2° del Pacto Internacional

---

**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.

<sup>9</sup> **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 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.

<sup>10</sup> **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, o origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición social.
2. Para los efectos de esta Convención, persona es todo ser humano.

<sup>11</sup> **PACTO INTERNACIONAL DE DERECHOS CIVILES Y POLITICOS.**

(...)

**Artículo 2°**



de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (PIDESC)<sup>12</sup> y el artículo 3° del Protocolo Adicional a la Convención Americana sobre Derechos Humanos en materia de Derechos Económicos, Sociales y Culturales<sup>13</sup>, 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.

32. 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 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.
33. 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”<sup>14</sup>.
34. Pues bien, de manera consecutiva, cabe destacar que la protección de la igualdad de derechos de la mujer ha sido ampliada y reforzada con la Convención sobre la Eliminación de todas las formas de Discriminación contra la Mujer (CEDM), que fue aprobada por la Asamblea General de las

---

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.

<sup>12</sup> **PACTO INTERNACIONAL DE DERECHOS ECONÓMICOS, 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.

<sup>13</sup> **PROTOCOLO ADICIONAL A LA CONVENCIÓN AMERICANA SOBRE DERECHOS HUMANOS EN MATERIA DE DERECHOS ECONÓMICOS, 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.

<sup>14</sup> Opinión Consultiva OC-04/84. Ver:

<https://www.acnur.org/fileadmin/Documentos/BDL/2002/1267.pdf?file=fileadmin/Documentos/BDL/2002/1267>

Naciones Unidas, siendo suscrita por el Estado Peruano<sup>15</sup>, por lo que, forma parte de la legislación nacional y además es un criterio de interpretación de los derechos y libertades que la Constitución, como la nuestra, reconoce.

35. Respecto del contenido de la CEDM, en su artículo 1°, se establece que la expresión “discriminación contra la mujer” denota toda distinción, exclusión o restricción basada en el sexo que tenga por objeto o resultado menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio por la mujer, independientemente de su estado civil, sobre la base de la igualdad del hombre y la mujer, de los derechos humanos y las libertades fundamentales en las esferas política, económica, social, cultural y civil o en cualquier otra esfera.
36. Para efectos del caso, conviene destacar que el artículo 5° de la Convención obliga a los Estados Partes a tomar todas las medidas apropiadas para modificar los patrones socioculturales de conducta de hombres y mujeres, con miras a alcanzar la eliminación de los prejuicios y las prácticas consuetudinarias y de cualquier otra índole que estén basados en la idea de la inferioridad o superioridad de cualquiera de los sexos o en funciones estereotipadas de hombres y mujeres.
37. Hasta lo aquí expuesto, se evidencia que la prohibición internacional de discriminación basada en el sexo busca promover la igualdad real de las mujeres. Acorde con este propósito, el Estado peruano ha asumido la obligación de adoptar todas las medidas necesarias para aplicar el principio de la igualdad entre el hombre y la mujer, eliminando, por un lado, los obstáculos que impiden el ejercicio pleno del derecho a la igualdad y, por otro lado, dando a las mujeres oportunidades de entablar acciones y pedir protección frente a la discriminación, tanto en la esfera pública como en el ámbito privado.
38. 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.*

(…)”

39. 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

<sup>15</sup> El 1 de junio de 1982 el Congreso de la República del Perú emitió la Resolución Legislativa que aprobó la “Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación Contra la Mujer”, a su vez el Presidente de la República promulgó la Resolución Legislativa 23432 aprobando dicha Convención el 5 de junio de 1982.

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.

40. 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 Política del Perú y en los instrumentos internacionales ratificados por el Estado peruano.*

(…)” (el subrayado es nuestro)

41. 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)

42. 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.

43. 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.*

*48. De este modo, en el caso de las mujeres la prohibición de discriminación por razón de sexo tiene su razón de ser en la necesidad de terminar con la histórica situación de inferioridad de la mujer en la vida social, política y jurídica. Por ello, para asegurar la igualdad real de la mujer en la sociedad y en el lugar de trabajo, se ha previsto la prohibición de todo tipo discriminación por razón de sexo.*

*(...)” (el subrayado es nuestro).*

44. En conclusión, los vocales que suscriben el presente voto observan 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.
45. 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 basado en el sexo que menoscabe, restrinja o limite el goce o ejercicio de cualesquiera de sus derechos, entre ellos el de información, 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

46. La Asociación denunció que La Rosa Náutica entregaba a los comensales dos cartas distintas, azul para los hombres, y amarilla para las mujeres. Las cartas azules contenían la descripción de los platos y sus respectivos precios, y las amarillas solo tenían la descripción de los platos, más no sus precios. Ello, evidenciaba un trato discriminatorio contra las mujeres, quienes al igual que los hombres tenían derecho a conocer los precios de los productos que consumían, en tanto estaban en la posibilidad de pagar sus propias cuentas.
47. Para acreditar sus afirmaciones, la denunciante presentó fotografías de las cartas de comida (amarilla y azul) que entregaba la denunciada a sus comensales, así como un video filmado al interior del establecimiento, tal como se aprecia a continuación:



48. Acorde con el hecho denunciado, la Comisión admitió la denuncia en contra de La Rosa Náutica, en los siguientes términos:

*“Admitir a trámite la denuncia por presunta infracción al artículo 38° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado pondría a disposición de los consumidores Cartas – Menú de características diferenciadas (la Carta – Menú de los hombres consigna el precio de los productos ofrecidos y la Carta – Menú de las mujeres no) en su local comercial”.*

49. 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 brindaría La Rosa Náutica al momento de entregar las cartas de comida a sus comensales.
50. Al respecto, tanto en sus descargos como en su absolución de apelación, La Rosa Náutica sostuvo que la estratégica ubicación de su local además de servir para reuniones de negocios, familiares o amicales, brindaba un



ambiente especial, acogedor y romántico para las celebraciones entre parejas, como por ejemplo, aniversarios, cumpleaños o cualquier otro momento especial para una pareja, siendo que solo en esos casos, su política interna les permitía – a fin de mantener un ambiente romántico y acogedor – proporcionar una carta diferenciada a las mujeres (amarilla) y los hombres (azul).

51. Con lo sostenido por la denunciada, se comprueba la existencia de un trato desigual para hombres y mujeres y, con ello, el primer filtro establecido por la dinámica probatoria del artículo 39° del Código.
52. 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.
53. Durante el procedimiento, La Rosa Náutica señaló en su defensa que, si bien no brindaba un trato desigual a todas las mujeres que asistían a su establecimiento, sí les entregaba la carta amarilla (sin precio) a las que acudían en pareja, siendo que por ello no estaba incurriendo en una práctica discriminatoria, en tanto existirían justificaciones objetivas y razonables, materializadas en los siguientes argumentos:
  - (i) Por Política interna, buscaba propiciar un ambiente romántico, brindando un trato diferente a las mujeres que acudían a su local acompañadas de su pareja, como un distintivo de su servicio;
  - (ii) buscaba enaltecer la posición de una mujer dentro de una pareja, considerando como una forma de halago el hecho de que pueda pasar una velada romántica y agradable sin tomar en cuenta el costo de los servicios;
  - (iii) era un restaurante que se caracterizaba principalmente por contar en su diseño, arquitectura, colores y esencia en general, con detalles que guardaban relación con la delicadeza de la mujer, pues su único objetivo era enaltecerla y halagarla; y,
  - (iv) existían otras situaciones en las que se brindaba un trato halagador a la mujer que, en línea con lo sostenido por la Asociación, constituirían también un acto de discriminación por razón de sexo; no obstante, todo ello brindaba un trato favorecedor y no perjudicial a las mujeres, justamente porque se resaltaba su calidad e importancia dentro de la sociedad.
54. En relación con el primer argumento, los vocales que suscriben el presente voto consideran que una “Política Interna” no puede ser el sustento para que un establecimiento comercial brinde un servicio diferenciado que podría vulnerar los derechos fundamentales de hombres o mujeres, dado que tanto

el Estado como los particulares se encuentran obligados a respetar los derechos fundamentales de las personas, como es el derecho a la igualdad y no hacer diferencias donde la ley no la hace.

55. En efecto, el Tribunal Constitucional ha subrayado en reiteradas sentencias que los derechos fundamentales vinculan, no sólo a los poderes públicos, sino también a los privados, reconociendo lo que en doctrina se denomina “eficacia horizontal de los derechos fundamentales”<sup>16</sup>, de allí que tanto el Estado como los particulares tienen el deber de respetar los derechos fundamentales de las personas, entre ellos, el derecho a ser tratados por igual, ya sea que se trate de hombres o de mujeres<sup>17</sup>.
56. Aquí, es importante mencionar que, no se desconoce el derecho a la libre iniciativa privada y a la libertad de empresa consagradas en los artículos 58°<sup>18</sup> y 59°<sup>19</sup> de la Constitución Política del Perú; no obstante, considera que ello no enerva que dichas libertades deban ejercerse en el marco del respeto a los derechos fundamentales de las personas, en específico el derecho a la igualdad.
57. Al respecto, corresponde indicar que el Tribunal Constitucional Peruano ha señalado en el Expediente 0001-2005-PI/TC, que los derechos a la libre iniciativa privada y a la libertad de empresa pueden ejercerse, siempre y cuando estos no colisionen con los intereses generales de la comunidad:

“(…)

44. Así, este Tribunal ha establecido que otro principio que informa a la totalidad del modelo económico es el de la **libre iniciativa privada**, prescrito en el artículo 58° de la Constitución y que se encuentra directamente conectado con lo establecido en el inciso 17) del artículo 2° del mismo texto, el cual **consagra el derecho fundamental de toda persona a participar, ya sea en forma individual o asociada, en la vida económica de la Nación. De ello se colige que toda persona natural o jurídica tiene derecho a**

<sup>16</sup> “Conforme al artículo 38° de la Constitución, ‘Todos los peruanos tienen el deber (...) de respetar, cumplir y defender la Constitución’, norma que impone el deber de respetar los derechos de todos, sea que desarrollen sus actividades en la esfera privada o pública”. Sentencia del Tribunal Constitucional del 26 de agosto de 2004, recaída en el Expediente 1848-2004-AA/TC. Ver: <http://www.tc.gob.pe/jurisprudencia/2005/01848-2004-AA.html>

<sup>17</sup> Cfr. Sentencia del 5 de marzo de 2019, recaída en el Expediente 01479-2018-PA/TC., Sentencia del 6 de noviembre de 2008, recaída en el Expediente 05652-2007-PA/TC.

<sup>18</sup> **CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ. TÍTULO III DEL RÉGIMEN ECONÓMICO. CAPÍTULO I PRINCIPIOS GENERALES. Artículo 58°.**- La iniciativa privada es libre. Se ejerce en una economía social de mercado. Bajo este régimen, el Estado orienta el desarrollo del país, y actúa principalmente en las áreas de promoción de empleo, salud, educación, seguridad, servicios públicos e infraestructura.

<sup>19</sup> **CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ. TÍTULO III DEL RÉGIMEN ECONÓMICO. CAPÍTULO I PRINCIPIOS GENERALES. Artículo 59°.**- El Estado estimula la creación de riqueza y garantiza la libertad de trabajo y la libertad de empresa, comercio e industria. El ejercicio de estas libertades no debe ser lesivo a la moral, ni a la salud, ni a la seguridad públicas. El Estado brinda oportunidades de superación a los sectores que sufren cualquier desigualdad; en tal sentido, promueve las pequeñas empresas en todas sus modalidades.



**emprender y desarrollar, con autonomía plena, la actividad económica de su preferencia, afectando o destinando bienes de cualquier tipo a la producción y al intercambio económico con la finalidad de obtener un beneficio o ganancia material. La iniciativa privada puede desplegarse libremente en tanto no colisione los intereses generales de la comunidad, los cuales se encuentran resguardados por una pluralidad de normas adscritas al ordenamiento jurídico; vale decir, por la Constitución, los tratados internacionales y las leyes sobre la materia.**  
(..)"

58. Respecto del segundo argumento, los vocales que suscriben el presente voto consideran que el mismo está basado en una generalización que se hace de las personas en razón de su pertenencia a un determinado sexo (estereotipo de género). Sobre ello, el Diccionario de la Real Academia Española, señala que el estereotipo es una Imagen o idea aceptada comúnmente por un grupo o sociedad con carácter inmutable, y género es el grupo al que pertenecen los seres humanos de cada sexo<sup>20</sup>.
59. Por su lado, la Corte Interamericana de Derechos Humanos (Caso González y otras ("Campo Algodonero") vs. México) señala que un estereotipo es una preconcepción de atributos o características poseídas o papeles que son o deberían ser ejecutados por hombres y mujeres respectivamente.
60. Siendo así, se evidencia que el trato diferenciado que brinda la denunciada está apoyado en la generalización que se hace de las personas en base a su sexo, que en este caso menoscaba o limita uno de los derechos de la mujer, por ser mujer, el derecho a la información, al omitir la denunciada informarle intencionalmente un dato relevante (el precio del producto) basado en una presunción generalizada y equivocada que, en una celebración entre parejas, la mujer siempre será invitada y que nunca pagará el costo del consumo. Así, en esa lógica, es que carecería de sentido informarle un dato relevante, como es el precio del producto, para su decisión.
61. En este punto, es importante mencionar que el Código obliga a los proveedores a proporcionar a los consumidores, sin distinción alguna, toda la información relevante sobre las características de los productos y servicios que oferten, siendo un elemento importante en la decisión de compra el precio, a efectos de que los propios consumidores puedan realizar una adecuada elección o decisión de consumo. Siendo así, correspondería que un proveedor consigne en sus cartas de comida el precio de sus platos, sin hacer distinción alguna, y menos aún por razón de sexo.
62. En ese sentido, a criterio de los vocales que suscriben el presente voto, es

<sup>20</sup> Ver: <https://dle.rae.es/?id=J49ADOi>



importante resaltar que la lógica de no consignar la lista de precios en la carta entregada a la mujer es que, ella siempre será la invitada y que nunca pagará el costo del consumo (por ello carecería de sentido y relevancia informarle su precio), lo cual no es una causa objetiva, ni razonable, que justifique el trato diferenciado implementado y aplicado por La Rosa Náutica.

63. En efecto, nos preguntamos: ¿No podría ser la mujer en una celebración quien quiera o le corresponda halagar a su pareja?, en ese escenario, ella se verá obligada a contratar el servicio y adoptar la decisión de consumo ignorando el costo del mismo o pedir un cambio de carta o salir al ingreso del restaurante para informarse con la lista de precios.
64. Adicionalmente, aún cuando la mujer fuera la invitada a la cena y no tuviera que asumir su costo, no tendría ella también derecho a conocer el costo del servicio -si así lo deseara- sin tener que ponerse en evidencia de solicitar otra carta o de salir al ingreso del restaurante para revisar la lista de precios.
65. Por estas razones, los vocales que suscriben el presente voto no consideran que sea un halago o una deferencia para la mujer el omitir informarle, sin previa consulta (desconociendo sus preferencias), la lista de precios del producto. Y estamos seguros que, en el ejercicio de la libre iniciativa privada existen distintas maneras de halagar y enaltecer a la mujer basadas en consideraciones objetivas y razonables, distintas a omitir información relevante para su decisión de consumo.
66. Sobre el tercer argumento, se verifica que lo sostenido por la denunciada nuevamente está basado en la generalización que se hace de las personas en razón de su sexo (estereotipo de género), razón por la cual y en los mismos términos, corresponde desestimar también tal alegato. Siendo importante resaltar que si bien la femineidad (delicadeza) se asocia cultural y normativamente con las mujeres, existen múltiples maneras distintas de ser mujer y numerosas expresiones propias de las mujeres.
67. El cuarto argumento de la denunciada consiste en sostener que existían otras situaciones en las que se brindaba un trato halagador a la mujer que, en línea con lo sostenido por la Asociación, constituirían también un acto de discriminación por razón de sexo; no obstante, todo ello brindaba un trato favorecedor y no perjudicial a las mujeres, justamente porque se resaltaba su calidad e importancia dentro de la sociedad. Al respecto, este Colegiado considera que la existencia de otras situaciones en las que presuntamente se brinda un trato diferenciado a las personas, no exime o incide en la responsabilidad de La Rosa Náutica por la infracción detectada en el presente procedimiento.
68. Finalmente, los vocales que suscriben el presente voto, contrariamente a lo



fundamentado por la Comisión, consideran que los hechos descritos y narrados en denuncia, que no fueron desconocidos por la parte contraria, la misma que trató de justificarlos, solo responden y/o únicamente obedecen a que La Rosa Náutica incurrió en tratos discriminatorios entre sus comensales, debido a que, sin una razón objetiva o justificada, entregaba a las mujeres, a diferencia de los hombres, las cartas sin precios, cuando todo consumidor estaba en el derecho de recibir las cartas, que contengan platos y precios, sin distinción alguna.

69. En efecto, la primera instancia sustentó la ausencia de infracción señalando que no quedó acreditada una situación en la que las mujeres hayan solicitado la carta de precios y el local les haya negado; no obstante, es importante resaltar que este hecho parte de la premisa que estas deben realizar una acción adicional para acceder a las cartas de comida, cuando en realidad, desde un inicio, tenían el derecho a recibir una carta con precios, al igual que los hombres, esto es, acceder a las mismas sin necesidad de hacer requerimiento alguno. De ahí que, para los vocales que suscriben el presente voto la discriminación radica en brindar un trato diferente a dos personas (comensales) cuando están en igualdad de condiciones sin una justificación válida, lo cual se detectó en este caso.
70. Habiendo desestimado los argumentos propuestos por La Rosa Náutica para demostrar la existencia de una causa objetiva que justifique el trato diferenciado brindado en menoscabo de las mujeres (entrega de cartas amarillas sin precio), este Colegiado evidencia que, de acuerdo con la dinámica probatoria del artículo 39° del Código, la práctica confrontada no tiene una justificación razonable, comprobándose así su carácter discriminatorio.
71. En mérito de lo expuesto, los vocales que suscriben el presente voto concluyen que el hecho de que la denunciada entregue a sus comensales mujeres una carta amarilla que no contiene precios constituye y solo obedece, como se ha desarrollado precedentemente, a una práctica discriminatoria.
72. Por lo tanto, corresponde revocar la resolución recurrida, que declaró infundada la denuncia contra La Rosa Náutica; y, en consecuencia, se declara fundada la misma, por infracción del artículo 38° del Código, al haberse acreditado que la denunciada incurrió en prácticas discriminatorias por razón de sexo, pues entregaba cartas de comida diferenciadas para hombres y mujeres, siendo que las cartas para los hombres (cartas azules) contaban con los respectivos precios de los platos, mientras que las cartas para las mujeres no contenían tales precios (cartas amarillas).



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 2758-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0955-2018/GC2

## Sobre la medida correctiva de oficio

73. Los artículos 114° y 116° del Código, establecen que la autoridad administrativa podrá dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas complementarias, las cuales tienen por finalidad revertir los efectos que la conducta infractora hubiera ocasionado o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.
74. En el presente caso, habiéndose declarado fundada la denuncia contra La Rosa Náutica por infracción del artículo 38° del Código, por incurrir en prácticas discriminatorias por razón de sexo, dado que entregaba cartas de comida diferenciadas a hombres y mujeres, corresponde ordenarle las siguientes medidas correctivas (de oficio):
- (i) De manera inmediata, contado a partir de la recepción de la notificación de la presente resolución, cumpla con dejar de entregar cartas de comida sin precios a las mujeres que acudan a su local comercial, debiendo proporcionar cartas (con precios y demás requisitos) iguales a hombres y mujeres. Y en lo sucesivo, cumpla con brindar un trato igual a sus comensales cuando se encuentren en igualdad de condiciones;
  - (ii) en el plazo máximo de 60 días contado a partir de la recepción de la notificación de la presente resolución, cumpla con brindar una capacitación sobre prevención de discriminación por razón de sexo a todos los trabajadores de su establecimiento que: (a) participen en la creación, diseño, ejecución o supervisión de las políticas comerciales o similares de la empresa; (b) 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; y, (c) debido a sus labores puedan verse involucrados en una práctica comercial como la sancionada. 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,
  - (iii) 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.

75. Respecto de dicho mandato, se informa a la denunciada que deberá presentar a la Comisión los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de las referidas medidas correctivas, 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. De otro lado, se informa a la Asociación que -en caso se produzca el incumplimiento del mandato- podrá comunicarlo a la Comisión, la cual 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<sup>21</sup>.

#### Sobre la graduación de la sanción

76. A efectos de graduar la sanción a imponer, el artículo 112° del Código<sup>22</sup> 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.
77. Por su parte, el Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General recoge dentro de los principios de la potestad sancionadora administrativa el Principio de Razonabilidad<sup>23</sup>, según el cual la

<sup>21</sup> **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.

<sup>22</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**

**Artículo 112°.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas.**

Al graduar la sanción, el Indecopi puede tener en consideración los siguientes criterios:

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

<sup>23</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL.**



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.

78. En el presente caso, habiéndose declarado fundada la denuncia contra La Rosa Náutica por infracción del artículo 38° del Código, por incurrir en prácticas discriminatorias, corresponde imponerle una sanción ejemplar, que desincentive a los proveedores de incurrir en las referidas prácticas en contra de los consumidores como la detectada.
79. Al respecto, es importante 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 remover los obstáculos que impiden el ejercicio pleno de este derecho, con el fin de erradicar todas las formas de discriminación. Siendo así, los vocales que suscriben el presente voto consideran que la sanción a imponer a La Rosa Náutica debe reflejar la magnitud de la infracción cometida.
80. Aquí, es preciso mencionar lo esbozado por el Tribunal Constitucional (Expediente 01423-2013-AA) respecto de la obligación del Estado a combatir la desigualdad histórica que ha venido sufriendo la mujer:

“(…)

*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. A pesar de lo dicho, tampoco hay duda, y el paso de la historia lo ha demostrado, de que las diferentes perspectivas, participaciones y voces características de las mujeres han sido excluidas sin justificación razonable del discurso público y del contexto social. 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**, por ello, además del reconocimiento del derecho a no ser discriminado por razón de*

---

#### 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. (...)

*sexo, ha constitucionalizado otras obligaciones como el deber del Estado de ofrecer una especial protección a las madres (artículo 4), el deber estatal de establecer políticas públicas a favor de las libertades reproductivas (artículo 6), el principio de igualdad de oportunidades laborales sin discriminación (artículo 26) y el deber de establecer cuotas de género en aras de asegurar una representación más igualitaria en los gobiernos regionales y municipales (artículo 191).*

*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.*

*(...)"*

81. Teniendo en cuenta lo señalado, esta Sala ha verificado que en el presente caso la conducta de La Rosa Náutica generó un daño que afectó gravemente el interés colectivo o difuso de los consumidores, en este caso de las mujeres, que acudieron a su establecimiento comercial durante los años de actividad económica que ha tenido, considerando que la empresa se reafirmó en todo momento que su política de atención al público siempre fue así (entrega de cartas diferenciadas a mujeres y hombres cuando acudían en pareja).
82. Siendo así, este los vocales que suscriben el presente voto consideran que la infracción cometida por la denunciada reviste una naturaleza grave, por lo que corresponde 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 Código<sup>24</sup>.
83. Cabe mencionar que, en otras denuncias sobre discriminación la Sala ha impuesto multas de 50 UIT como máximo en atención a la conducta detectada<sup>25</sup>.
84. En ese sentido, en miras de imponer una sanción ejemplar, a efectos de desincentivar que otros proveedores incurran en tan grave infracción,

<sup>24</sup> **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.

<sup>25</sup> 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 Kevín Iván Saucedo Sánchez contra Inversiones Vacarli S.A.C.; entre otras.



corresponde imponer a La Rosa Náutica una multa de 50 UIT, por incurrir en prácticas discriminatorias por razón de sexo.

85. En relación con la multa impuesta, se requiere a La Rosa Náutica 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<sup>26</sup>, precisándose que, los actuados serán remitidos a la Sub Gerencia de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.

#### Sobre las costas y costos del procedimiento

86. El Decreto Legislativo 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, señala en su artículo 7°<sup>27</sup> que, en cualquier procedimiento contencioso seguido ante el Indecopi, la Comisión u Oficina competente, además de imponer la sanción que corresponda podrá ordenar que el infractor asuma el pago de las costas y costos del proceso en que haya incurrido el denunciante o el Indecopi.
87. Dado que se ha verificado que La Rosa Náutica infringió el artículo 38° del Código, corresponde ordenarle que, en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles de notificada la presente resolución, cumpla con pagar a la Asociación las costas del procedimiento por un monto ascendente a S/ 36,00.
88. Sin perjuicio de ello y, de considerarlo pertinente, la Asociación podrá solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de costos ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos N° 1 del Indecopi.

26

**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.

27

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



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 2758-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0955-2018/GC2

### Sobre la inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi

89. Según el artículo 119° del Código, los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi por el lapso de cuatro (4) años, contados a partir de la fecha de dicha resolución<sup>28</sup>.
90. En el presente caso, se ha determinado la responsabilidad administrativa de La Rosa Náutica por incurrir en prácticas discriminatorias por razón de sexo.
91. Teniendo en consideración lo anterior, corresponde ordenar la inscripción de la denunciada en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, por infracción del artículo 38° del Código.

### Sobre el porcentaje de la multa a otorgar a la Asociación

92. El artículo 156°.1 del Código dispone que el Indecopi y los organismos reguladores de los servicios públicos pueden celebrar convenios de cooperación institucional con asociaciones de consumidores reconocidas y debidamente inscritas en el registro especial. La firma del convenio de cooperación institucional otorga la posibilidad de que el Indecopi y los organismos reguladores de los servicios públicos puedan disponer que un porcentaje de las multas administrativas impuestas en los procesos promovidos por estas asociaciones de consumidores les sea entregado. En cada caso, dicho porcentaje no puede exceder el cincuenta por ciento (50%) de la multa impuesta y constituye fondos públicos.
93. En esa línea, el artículo 26° de la Directiva 009-2013/DIR-COD-INDECOPI, Normas sobre Registro, Reconocimiento y Participación de las Asociaciones de Consumidores en los Procedimientos sobre Defensa de los Derechos de los Consumidores (en adelante, la Directiva), establece que el órgano competente podrá destinar hasta el 50% del importe de la multa impuesta en un procedimiento por infracción a las normas de protección al consumidor en favor de la asociación de consumidores que lo promovió<sup>29</sup>.

<sup>28</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 119°.- Registro de infracciones y sanciones.**

El Indecopi lleva un registro de infracciones y sanciones a las disposiciones del presente Código con la finalidad de contribuir a la transparencia de las transacciones entre proveedores y consumidores y orientar a estos en la toma de sus decisiones de consumo. Los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados por el lapso de cuatro (4) años contados a partir de la fecha de dicha resolución.

<sup>29</sup> **DIRECTIVA 009-2013/DIR-COD-INDECOPI, NORMAS SOBRE REGISTRO, RECONOCIMIENTO Y PARTICIPACIÓN DE LAS ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES EN LOS PROCEDIMIENTOS SOBRE DEFENSA DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES. Artículo 26°.- Porcentaje disponible.** La firma del Convenio de Cooperación Institucional otorga la posibilidad al INDECOPI de entregar a la Asociación de Consumidores un porcentaje de las multas administrativas impuestas en los procesos por afectación a los intereses colectivos o difusos promovidos por ellas. Dicho porcentaje no podrá exceder del 50% del valor de la multa

94. Por su parte, el artículo 157° del Código, establece los criterios para la graduación del porcentaje de las multas impuestas entregable a las asociaciones de consumidores en los procedimientos promovidos por estas, siendo que la autoridad competente debe evaluar, como mínimo, los siguientes criterios:
- Labor de investigación desarrollada por la asociación de consumidores de forma previa a la presentación de la denuncia;
  - participación de la asociación de consumidores durante el procedimiento iniciado;
  - trascendencia en el mercado de la presunta conducta infractora denunciada, impacto económico de la misma y perjuicios causados en forma previa o que puedan ser causados de forma potencial a los consumidores con relación a la misma; y,
  - otros que se determinen en el análisis específico de cada procedimiento.
95. En ese sentido, el artículo 28° de la Directiva<sup>30</sup> ha recogido los criterios de graduación indicados en el artículo 157° del Código, mencionándolos de manera más específica, tal como se aprecia a continuación:
- Dificultad en la detección de la conducta infractora: lo cual implica dilucidar la labor de investigación efectuada por la asociación a fin de verificar los hechos materia de denuncia;
  - participación de la mencionada entidad durante el procedimiento; y,
  - gravedad de la infracción detectada: la misma que es determinada tomando en consideración la trascendencia de la conducta infractora en el mercado, su impacto económico y los perjuicios que pudo o causó a los consumidores.
96. Asimismo, en los artículos 29° y 31° del mencionado cuerpo normativo, se establece tanto la calificación por cada criterio como la fórmula que debe emplearse para la asignación de un porcentaje de la sanción<sup>31</sup>.

---

impuesta. Los montos entregados constituyen fondos públicos, de conformidad con lo señalado en el Código de Protección y Defensa del Consumidor.

<sup>30</sup> **DIRECTIVA 009-2013/DIR-COD-INDECOPI. NORMAS SOBRE REGISTRO, RECONOCIMIENTO Y PARTICIPACIÓN DE LAS ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES EN LOS PROCEDIMIENTOS SOBRE DEFENSA DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES. Artículo 28°.** - Criterios de graduación del porcentaje a entregar. - De acuerdo a lo señalado en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, el órgano resolutivo competente tomará en cuenta los siguientes tres criterios para determinar el porcentaje de la multa a ser transferido a las asociaciones de consumidores.

\* Criterio 1. Dificultad en la detección de la conducta infractora.

\* Criterio 2. Participación de la asociación durante el procedimiento.

\* Criterio 3. Gravedad de la infracción detectada.

<sup>31</sup> **DIRECTIVA 009-2013/DIR-COD-INDECOPI. NORMAS SOBRE REGISTRO, RECONOCIMIENTO Y PARTICIPACIÓN DE LAS ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES EN LOS PROCEDIMIENTOS SOBRE DEFENSA DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES. Artículo 29°.** - Calificación de Criterios. El rango de calificaciones a asignar a las asociaciones de consumidores por cada criterio descrito en el artículo anterior, será el siguiente:



97. En el presente caso, considerando que la Sala ha determinado la responsabilidad de La Rosa Náutica por infracción del artículo 38° del Código, corresponde a esta instancia determinar el porcentaje de la multa a otorgar a la Asociación.
98. Sobre el particular, es preciso indicar lo siguiente:

criterio 1. Dificultad en la detección de la conducta infractora	criterio 2. Participación de la Asociación de Consumidores durante el procedimiento	criterio 3. Gravedad de la infracción detectada
<p><u>Baja</u>: debido a que, en el presente caso, para la verificación de la infracción, la Asociación tomó conocimiento del hecho referido al trato diferenciado a través de la información entregada por la propia denunciada.</p> <p><b>(Calificación 10)</b></p>	<p><u>Alta</u>: la Asociación presentó la denuncia, adjuntando los medios de prueba correspondientes que acreditaban la conducta infractora, así como absolvió los descargos, además se debe precisar que la participación no sólo se circunscribe a responder cuestionamientos, sino a presentar medios de prueba que podrían evidenciar de forma objetiva el universo de usuarios que podrían verse afectados por el incumplimiento de la denunciada, de manera tal que la autoridad administrativa pudiera estimar la imposición de una sanción acorde con dicha realidad.</p> <p><b>(Calificación 35)</b></p>	<p><u>Alta</u>: dado que la infracción verificada constituye una afectación grave a los consumidores que no recibieron un trato igualitario.</p> <p><b>(Calificación 40)</b></p>

CRITERIO	CALIFICACIÓN
ALTA	35-50
MEDIA	18-34
BAJA	1-17

**Artículo 31°.** - **Fórmula a Aplicar.** El porcentaje de la multa a ser asignado a la Asociación de Consumidores será igual a la suma de las calificaciones asignadas por la Comisión para cada uno de los criterios descritos, ponderado por el peso que se presenta en la siguiente fórmula:

$$\text{Porcentaje de la multa a ser asignado} = (\text{Calificación Criterio 1} \times 0.25) + (\text{Calificación del Criterio 2} \times 0.25) + (\text{Calificación del Criterio 3} \times 0.5)$$



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 2758-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0955-2018/GC2

99. Habiendo efectuado la calificación de los criterios previstos por la norma en el presente caso, corresponde aplicar la fórmula establecida a efectos de determinar el porcentaje de participación que corresponde a la Asociación en la multa impuesta a La Rosa Náutica por infracción del artículo 38° del Código:

Fórmula para determinar porcentaje de participación en la multa:

(Calificación Criterio 1 x 0,25) + (Calificación del Criterio 2 x 0,25) + (Calificación del Criterio 3 x 0,5) = Porcentaje de la multa a ser asignado.

Aplicación de la fórmula al caso concreto:

Calificación de criterio 1 = 10

Calificación de criterio 2 = 35

Calificación de criterio 3 = 40

$$(10 \times 0,25) + (35 \times 0,25) + (40 \times 0,50) = 31,25$$

100. Conforme al resultado obtenido de la aplicación de la fórmula establecida en el artículo 30° de la Directiva, el porcentaje que corresponde asignar a la Asociación es equivalente al 31,25 % de la multa impuesta a La Rosa Náutica.
101. Cabe mencionar que, la Sala ha determinado dicho porcentaje en otros casos de discriminación, como en la Resolución 2726-2018/SPC-APELACIÓN del 10 de octubre de 2018, en el procedimiento seguido por Asociación Proconsumidores del Perú y otro contra Supermercados Peruanos S.A. y otro.

**JAVIER EDUARDO RAYMUNDO VILLA GARCÍA VARGAS**

**ROXANA MARÍA IRMA BARRANTES CÁCERES**

**El voto de los señores vocales Juan Alejandro Espinoza Espinoza y Oswaldo Del Carmen Hundskopf Exebio es el siguiente:**

Los vocales que suscriben el presente voto difieren del otro voto que declaró fundada la denuncia contra La Rosa Náutica, por infracción del artículo 38° del Código, en atención a los siguientes fundamentos:

1. 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. (...)”*

2. 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 subjetivo<sup>32</sup>. 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 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.
3. 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 índole<sup>33</sup>.

<sup>32</sup> 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).

<sup>33</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**  
**Artículo 1°.- Derechos de los consumidores.**

1.1 En los términos establecidos por el presente Código, los consumidores tienen los siguientes derechos: (...)  
d. Derecho a un trato justo y equitativo en toda transacción comercial y a no ser discriminados por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole. (...)

4. 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 justificadas<sup>34</sup>.
5. 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.
6. Así, el Colegiado resaltó que el razonamiento planteado en dicho pronunciamiento no implicaba desconocer que existían actos de 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 meritado al momento de graduar la sanción que correspondía imponer contra el proveedor infractor.
7. 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*

<sup>34</sup>

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

**Artículo 38°.- Prohibición de discriminación de consumidores.**

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

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

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



*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”.*

8. 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.
9. 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.
10. 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.

#### Aplicación al caso en concreto

11. La Asociación denunció que La Rosa Náutica entregaba a los comensales dos cartas distintas, azul para los hombres, y amarilla para las mujeres. Las cartas azules contenían la descripción de los platos y sus respectivos precios, y las amarillas solo tenían la descripción de los platos, más no sus precios. Ello, evidenciaba un trato discriminatorio contra las mujeres, quienes al igual que los hombres tenían derecho a conocer los precios de los productos que consumían, en tanto estaban en la posibilidad de pagar sus propias cuentas. Para acreditar sus afirmaciones, la denunciante presentó fotografías de las cartas de comida (amarilla y azul) que entregaba la denunciada a sus comensales, así como un video filmado al interior del establecimiento.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 2758-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0955-2018/GC2

12. Al respecto, tanto en sus descargos como en su absolución de apelación, La Rosa Náutica sostuvo que, a fin de mantener un ambiente romántico y acogedor, proporcionaba una carta diferenciada a las mujeres (amarilla) y los hombres (azul).
13. Con lo sostenido por la denunciada, se comprueba la existencia de un trato desigual para hombres y mujeres y, con ello, el primer filtro establecido por la dinámica probatoria del artículo 39° del Código.
14. 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.
15. Durante el procedimiento, La Rosa Náutica señaló en su defensa que, si bien no brindaba un trato desigual a todas las mujeres que asistían a su establecimiento, sí les entregaba la carta amarilla (sin precios) a las que acudían en pareja (hombre y mujer), siendo que por ello no estaba incurriendo en una práctica discriminatoria, en tanto existirían justificaciones objetivas y razonables, materializadas en los siguientes argumentos:
  - (i) Por Política interna, buscaba propiciar un ambiente romántico, brindando un trato diferente a las mujeres que acudían a su local acompañadas de su pareja, como un distintivo de su servicio;
  - (ii) buscaba enaltecer la posición de una mujer dentro de una pareja, considerando como una forma de halago el hecho de que pueda pasar una velada romántica y agradable sin tomar en cuenta el costo de los servicios, en tanto era un restaurante que se caracterizaba principalmente por contar en su diseño, arquitectura, colores y esencia en general, con detalles que guardaban relación con la delicadeza de la mujer; y,
  - (iii) existían otras situaciones en las que se brindaba un trato halagador a la mujer que, en línea con lo sostenido por la Asociación, constituirían también un acto de discriminación por razón de sexo; no obstante, todo ello brindaba un trato favorecedor y no perjudicial a las mujeres, justamente porque se resaltaba su calidad e importancia dentro de la sociedad.
16. En relación con el primer argumento, los vocales que suscriben el presente voto consideran que una "Política Interna" no puede ser el sustento para que un establecimiento comercial brinde un servicio discriminatorio, dado que tanto el Estado como los particulares se encuentran obligados a respetar los derechos fundamentales de las personas, como es el derecho a la igualdad.
17. En efecto, el Tribunal Constitucional ha subrayado en reiteradas sentencias



que los derechos fundamentales vinculan, no sólo a los poderes públicos, sino también a los privados, reconociendo lo que en doctrina se denomina “eficacia horizontal de los derechos fundamentales”<sup>35</sup>, de allí que tanto el Estado como los particulares tienen el deber de respetar los derechos fundamentales de las personas<sup>36</sup>.

18. Aquí, es importante mencionar que, no se desconoce el derecho a la libre iniciativa privada y a la libertad de empresa consagradas en los artículos 58<sup>o37</sup> y 59<sup>o38</sup> de la Constitución Política del Perú; no obstante, consideramos que dichas libertades deben ejercerse en el marco del respeto a los derechos fundamentales de las personas.
19. Ahora, sin perjuicio de lo antes mencionado, es importante tener en cuenta que no todo trato desigual es una discriminación constitucionalmente prohibida, puesto que no basta con que un establecimiento establezca una desigualdad, sino que esta, además, no pueda ser justificada objetivamente; en consecuencia, si una política interna, que establece una desigualdad, no es contraria al ordenamiento legal o no resulte discriminatoria, resulta válida; y, por tanto, no debe ser censurada o pasible de sanción.
20. Bajo este contexto, los vocales que suscriben el presente voto consideran que el segundo y tercer argumento de la denunciada precisamente describe la finalidad de su política interna que, a consideración de estos vocales a diferencia de los del otro voto, el hecho de entregar cartas de comidas diferenciadas a hombres y mujeres, obedece a un acto de galantería que la denunciada deseaba brindar a sus comensales, sobre todo a estas últimas, cuando acudían a su local, a pasar un momento especial (celebración en pareja). Las instalaciones, acordes con la velada que ofrecía a sus clientes y la entrega de rosas que se aprecia en el servicio brindado por la empresa, solo eran parte de esta atención preferencial que se ofrecía a las mujeres, siendo que de este servicio especial que impartía La Rosa Náutica a las

<sup>35</sup> “Conforme al artículo 38° de la Constitución, ‘Todos los peruanos tienen el deber (...) de respetar, cumplir y defender la Constitución’, norma que impone el deber de respetar los derechos de todos, sea que desarrollen sus actividades en la esfera privada o pública”. Sentencia del Tribunal Constitucional del 26 de agosto de 2004, recaída en el Expediente 1848-2004-AA/TC. Ver: <http://www.tc.gob.pe/jurisprudencia/2005/01848-2004-AA.html>

<sup>36</sup> Cfr. Sentencia del 5 de marzo de 2019, recaída en el Expediente 01479-2018-PA/TC., Sentencia del 6 de noviembre de 2008, recaída en el Expediente 05652-2007-PA/TC.

<sup>37</sup> **CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ. TÍTULO III DEL RÉGIMEN ECONÓMICO. CAPÍTULO I PRINCIPIOS GENERALES. Artículo 58°.**- La iniciativa privada es libre. Se ejerce en una economía social de mercado. Bajo este régimen, el Estado orienta el desarrollo del país, y actúa principalmente en las áreas de promoción de empleo, salud, educación, seguridad, servicios públicos e infraestructura.

<sup>38</sup> **CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ. TÍTULO III DEL RÉGIMEN ECONÓMICO. CAPÍTULO I PRINCIPIOS GENERALES. Artículo 59°.**- El Estado estimula la creación de riqueza y garantiza la libertad de trabajo y la libertad de empresa, comercio e industria. El ejercicio de estas libertades no debe ser lesivo a la moral, ni a la salud, ni a la seguridad públicas. El Estado brinda oportunidades de superación a los sectores que sufren cualquier desigualdad; en tal sentido, promueve las pequeñas empresas en todas sus modalidades.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 2758-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0955-2018/GC2

clientes -de modo alguno- se podía inferir que la empresa vulneraba el derecho de igualdad de las mujeres, tal como lo sostenía la Asociación.

21. Efectivamente, no se evidencia que el servicio diferenciado brindado por la denunciada estaba afectando la capacidad de goce y ejercicio de las mujeres, sino que únicamente se les estaba brindado una atención especial en su calidad de cliente mujer, lo que no las perjudicaba en ningún sentido.
22. Además, en el supuesto que las mujeres (que recibieron la carta amarilla) desearan saber los precios de los platos que querían consumir, si así lo decidieran, estaban en la posibilidad de conocerlos en cualquier momento, dado que sus parejas tenían la carta azul con precios o, en todo caso, podían solicitarlas al personal del local, situación que de modo alguno, a diferencia del otro voto, implica un esfuerzo o sacrificio por parte de las comensales por el cual el local amerite ser sancionado.
23. En esta línea, es importante destacar que de autos no quedó acreditada una situación en la que las mujeres hayan solicitado la carta azul con precios y el personal de La Rosa Náutica les haya negado. Por el contrario, se debe tener en cuenta que la denunciada contaba con una carta con precios en la entrada de su local, a fin de que todo comensal o cliente se enterase de los precios de los platos ofrecidos, tal como finalmente quedó corroborado en la Constatación notarial realizada en el establecimiento denunciado, que obra a foja 84 del Expediente.
24. En conclusión, se evidencia que si bien existió un trato diferenciado brindado por la denunciada a hombres y mujeres, este no tenía un ánimo discriminatorio en contra de estas últimas, dado que no se observa que con dicho trato se haya menoscabado o anulado el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos de las mujeres, en tanto estas al entrar al establecimiento de la denunciada, estaban en la posibilidad de poder conocer el precio de los productos que deseaban consumir, ya sea observando la carta azul entregada a su pareja, solicitándolo al personal que la estuviera atendiendo, o finalmente acercándose a la entrada del establecimiento, acciones que no ameritaban un esfuerzo adicional.
25. Finalmente, al margen de lo expuesto, estos vocales consideran que la infracción denunciada no ha quedado probada, en tanto la Asociación no ha abordado otras situaciones tales como si los comensales hubieran sido todas mujeres, verificando si en ese supuesto, siguiendo la tesis de la denunciante, se les hubiera entregado a todas cartas sin precios (cartas amarillas); por tanto, las pruebas aportadas por la asociación de consumidores no puede llevar a la autoridad a aseverar que, con lo actuado, quedaba acreditada a todas luces la discriminación invocada.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 2758-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0955-2018/GC2

26. En virtud de las consideraciones expuestas, corresponde confirmar la resolución recurrida, que declaró infundada la denuncia contra La Rosa Náutica, por presunta infracción del artículo 38° del Código, al haberse acreditado que la denunciada no incurrió en prácticas discriminatorias, pues entregaba cartas de comida diferenciadas para hombres y mujeres como un acto de galantería, que en ningún modo afectaba el derecho a la igualdad de las mujeres. En consecuencia, corresponde confirmar la referida resolución, en el extremo que denegó la solicitud de medidas correctivas y la condena al pago de las costas y costos del procedimiento formulada por la Asociación.

**JUAN ALEJANDRO ESPINOZA ESPINOZA**

**OSWALDO DEL CARMEN HUNDSKOPF EXEBIO**

***Habiéndose producido un empate en la votación de la presente resolución, el Presidente de la Sala Especializada en Protección al Consumidor hace ejercicio de su voto dirimente establecido en el artículo 15° de la Ley de Organización y Funciones del Indecopi, aprobada mediante Decreto Legislativo 1033<sup>39</sup>. Por lo que se resuelve lo siguiente:***

**PRIMERO:** Revocar la Resolución 0271-2019/CC2 del 8 de febrero de 2019, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta por Asociación de Consumidores Indignados Perú (ACIP) contra La Rosa Náutica S.A; y, en consecuencia, declarar fundada la misma, por infracción del artículo 38° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse acreditado que la denunciada entregaba cartas de comida diferenciadas para hombres y mujeres, sin una justificación válida, incurriendo de dicho modo en una práctica discriminatoria. Ello, en la medida que las cartas para los hombres (cartas azules) contaban con los respectivos precios de los platos, mientras que las cartas para las mujeres no contenían tales precios (cartas amarillas).

<sup>39</sup>

**DECRETO LEGISLATIVO 1033, DECRETO LEGISLATIVO QUE APRUEBA LA LEY DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL - INDECOPI.- Artículo 15°.- De la organización de las Salas del Tribunal:**

15.1 Cada Sala del Tribunal elegirá a un Presidente y Vicepresidente por el período de un año, siendo posible su reelección. Los Vicepresidentes sustituirán a los Presidentes en caso de ausencia, recusación o abstención y, en dicha circunstancia, suscribirán las resoluciones, correspondencia y documentos correspondientes.

15.2 Cada Sala requiere la concurrencia de cuatro (4) vocales para sesionar. Aprueba sus resoluciones con tres (3) votos conformes. El Presidente de Sala tiene voto dirimente en caso de empate.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 2758-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0955-2018/GC2

**SEGUNDO:** Sancionar a La Rosa Náutica S.A con una multa de 50 UIT por infracción del artículo 38° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, al incurrir en prácticas discriminatorias como la detectada en el procedimiento.

Asimismo, se requiere a La Rosa Náutica 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 Texto Único Ordenado 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.

**TERCERO:** Ordenar a La Rosa Náutica S.A., como medidas correctivas, lo siguiente:

- (i) De manera inmediata, contado a partir de la recepción de la notificación de la presente resolución, cumpla con dejar de entregar cartas de comida sin precios a las mujeres que acudan a su local comercial, debiendo proporcionar cartas (con precios y demás requisitos) iguales a hombres y mujeres. Y en lo sucesivo, cumpla con brindar un trato igual a sus comensales cuando se encuentren en igualdad de condiciones;
- (ii) en el plazo máximo de 60 días contado a partir de la recepción de la notificación de la presente resolución, cumpla con brindar una capacitación sobre prevención de discriminación por razón de sexo a todos los trabajadores de su establecimiento que: (a) participen en la creación, diseño, ejecución o supervisión de las políticas comerciales o similares de la empresa; (b) 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; y, (c) debido a sus labores puedan verse involucrados en una práctica comercial como la sancionada. 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,
- (iii) 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



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 2758-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0955-2018/GC2

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.

Asimismo, se informa a La Rosa Náutica S.A. que deberá presentar a la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2 los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de las medidas correctivas ordenadas en el término máximo de 5 días hábiles, contado a partir de los vencimientos otorgados para cada una; 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, se informa a Asociación de Consumidores Indignados (ACIP) que -en caso se produzca el incumplimiento del mandato- podrá comunicarlo a la primera instancia, la cual 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.

**CUARTO:** Condenar a La Rosa Náutica S.A. a que, en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles de notificada la presente resolución, cumpla con pagar a Asociación de Consumidores Indignados Perú (ACIP) las costas del procedimiento por un monto ascendente a S/ 36,00. Sin perjuicio de ello y, de considerarlo pertinente, la denunciante podrá solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de costos ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos N° 1 del Indecopi.

**QUINTO:** Disponer la inscripción de La Rosa Náutica S.A. en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi por la infracción acreditada.

**SEXTO:** Otorgar a Asociación de Consumidores Indignados Perú (ACIP) la participación del 31,25% de la multa impuesta a La Rosa Náutica S.A., por infracción del artículo 38° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

**JAVIER EDUARDO RAYMUNDO VILLA GARCÍA VARGAS**  
Presidente