

**PERÚ**Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE PUNO
DELEGACIÓN EN PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
RESOLUCIÓN FINAL N° 087-2021/CPC-INDECOPI-PUN
EXPEDIENTE N° 4-2021/CPC-INDECOPI-PUN**RESOLUCIÓN FINAL N° 087-2021/CPC-INDECOPI-PUN**

EXPEDIENTE : 4-2021/CPC-INDECOPI-PUN
INTERESADA : ASOCIACIÓN DE CONSUMIDORES “NOUVELLE DÉFENSE – NV DÉFENSE” EN REPRESENTACIÓN DE JOSUE MURGUÍA BERRIO, FRANCISCO ROJAS CHICA Y MARITZA MERMA ALFERES
DENUNCIADA : TIENDAS POR DEPARTAMENTO RIPLEY SOCIEDAD ANÓNIMA
MATERIA : DISCRIMINACIÓN
ACTIVIDAD : VENTA AL POR MENOR DE PRENDAS DE VESTIR, CALZADO Y ARTÍCULOS DE CUERO EN COMERCIOS ESPECIALIZADOS

SUMILLA: *Declarar fundado el procedimiento administrativo sancionador iniciado por la Asociación de Consumidores “Nouvelle Defense - NV Défense” en representación de Josué Murguía Berrio, Francisco Rojas Chica y Maritza Merma Alferes, en contra de Tiendas por Departamento Ripley Sociedad Anónima, por infracción al artículo 38.1° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que ha quedado acreditado que la denunciada habría realizado actos de discriminación en contra de los señores Francisco Rojas Chica y Maritza Merma Alferes al no permitirles realizar sus compras y ser retirados del establecimiento ubicado en el C.C. Real Plaza de la ciudad de Juliaca por una puerta diferente a la puerta de salida de los consumidores sin justificación alguna.*

Declarar infundado el procedimiento iniciado por la Asociación de Consumidores “Nouvelle Defense - NV Défense” en representación de Josué Murguía Berrio, Francisco Rojas Chica y Maritza Merma Alferes, en contra de Tiendas por Departamento Ripley Sociedad Anónima; por infracción al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al no haberse acreditado que la denunciada habría impedido injustificadamente la grabación de las compras del señor Josué Murguía Berrio en su establecimiento ubicado en el C.C. Real Plaza de la ciudad de Juliaca.

Declarar improcedente el procedimiento iniciado por la Asociación de Consumidores “Nouvelle Defense - NV Défense” en representación de Josué Murguía Berrio, Francisco Rojas Chica y Maritza Merma Alferes, en contra de Tiendas por Departamento Ripley Sociedad Anónima; por infracción al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que el Indecopi carece de competencia para conocer las conductas relacionadas al incumplimiento de las disposiciones de salubridad establecidas por el gobierno central debido al Covid-19.

Declarar infundado el procedimiento iniciado por la Asociación de Consumidores “Nouvelle Defense - NV Défense” en representación de Josué Murguía Berrio, Francisco Rojas Chica y Maritza Merma Alferes, en contra de Tiendas por Departamento Ripley Sociedad Anónima; por infracción al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al no haberse acreditado que haya realizado una agresión física en contra del señor Josué Murguía Berrio en su establecimiento ubicado en el C.C. Real Plaza de la ciudad de Juliaca al querer despojarlo de su equipo celular.

Declarar improcedente el procedimiento iniciado por la Asociación de Consumidores “Nouvelle Defense - NV Défense” en representación de Josué Murguía Berrio, Francisco Rojas Chica y Maritza Merma Alferes, en contra de Tiendas por Departamento Ripley Sociedad Anónima; por infracción al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que dicho reclamo fue interpuesto por una persona ajena al presente procedimiento.

M-CPC-06/01

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

Jirón Ancash N° 146, Puno – Perú

Celular (RPC) N° 944812179

E-mail: wzanabria@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe



Declarar infundado el procedimiento administrativo sancionador iniciado por la Asociación de Consumidores “Nouvelle Defense - NV Défense” en representación de Josué Murguía Berrio, Francisco Rojas Chica y Maritza Merma Alferes, en contra de Tiendas por Departamento Ripley Sociedad Anónima; por infracción al artículo 24°.1 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse acreditado que la denunciada no se encontraba obligada a brindar respuesta a la Hoja de Reclamación - 1302479/RE60-0077653-20) del 15 de diciembre de 2020 al tratarse de una queja.

SANCIÓN:

- **10 UIT: Por efectuar un trato discriminatorio.**

Puno, 20 de julio de 2021.

I. ANTECEDENTES

1. El 1 de febrero de 2021, la Asociación de Consumidores “Nouvelle Defense - NV Défense” (en adelante, la Asociación), debidamente representada por el señor Leonardo Valdez Obando, en representación de Josué Murguía Berrio, Francisco Rojas Chica y Maritza Merma Alferes (en adelante los denunciantes) presentó una denuncia administrativa en contra de Tiendas por Departamento Ripley Sociedad Anónima¹ (en adelante, Tiendas Ripley), ante la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Puno con Delegación en Protección al Consumidor (en adelante, la Comisión); por presuntas infracciones al Código de Protección y Defensa del Consumidor² (en adelante, el Código).
2. La Asociación, indicó como hechos denunciados los siguientes:
 - (i) El 15 de diciembre de 2020 los denunciantes ingresaron a las instalaciones de la denunciada en su establecimiento ubicado en el C.C. Real Plaza de la ciudad de Juliaca con el objetivo de realizar compras conjuntas para los niños por motivo de la época navideña; sin embargo, luego de algunos minutos el personal de la denunciada se acercó a pedirles que dejen de realizar grabaciones sin guardar las formas de trato digno hacia la persona, finalmente logrando que los denunciantes se retiren con una afectación emocional y/o psicológica severa.
 - (ii) Asimismo, la Asociación mencionó que los denunciantes mantienen una relación amical desde antes de dicho escenario y que las grabaciones no representaban un riesgo, peligro o exposición alguna hacia ningún usuario que se encontrara en el establecimiento a dicha hora, toda vez que este tipo de actos es incluso normal cuando un usuario realiza compras y se conecta por videos llamadas con familiares o amigos para pedir su opinión sobre su compra, incluso existen influencers que realizan cotidianamente estas labores de manera esporádica y no premeditada sin mayores inconvenientes.
 - (iii) El Gerente de la tienda o el encargado del establecimiento en ese momento se acercó de manera prepotente a los denunciantes mostrando una actitud discriminatoria lo cual provocó que los denunciantes opten por retirarse del establecimiento.
 - (iv) Cuando los denunciantes procedían a retirarse del establecimiento el personal a cargo optó por donar los productos dejados por los niños y los denunciantes, corroborado así las conductas discriminatorias sufridas en el establecimiento de la

¹ RUC N° 20337564373

² Aprobado por Ley N° 29571.modificado por el Decreto Legislativo N° 1308

M-CPC-06/01

denunciada, ya que los hechos descritos llamaron la atención de muchas personas.

- (v) Cabe acotar que; ante estos actos, los denunciantes se encontraban afectados psicológicamente, por ello, atinaron a seguir las instrucciones del personal de la denunciada y recibieron los productos; no obstante, fueron retirados de manera indigna por la puerta trasera del establecimiento, es decir, donde los demás usuarios no podrían verlos.
 - (vi) Los denunciantes han experimentado episodios de depresión severa luego de los lamentables acontecimientos sufridos; por lo que, al día siguiente regresaron a devolver los productos regalados y expresaron que los mismos los hacían sentir aún más denigrados y/o discriminados, manifestando fuertes escenas de aflicción, dolor y tristeza, las mismas que se hicieron virales en las redes sociales.
 - (vii) En esa misma línea, la Asociación manifestó que el Gerente o encargado del establecimiento se acercó premeditada e irrazonablemente al señor Murguía Berrio, exponiéndolo injustificadamente a contagiarse de Covid-19, evadiendo las disposiciones sanitarias por las entidades públicas competentes, dicho comportamiento no fue sutil sino más bien que con el ejercicio de la fuerza física quiso arrebatarse el celular al usuario, lo cual sin duda habría representado un riesgo hacia su integridad.
 - (viii) El 15 de diciembre de 2020, se registraron dos reclamos en el Libro de Reclamaciones de la denunciada (Hoja de Reclamación -1303853/RE60-0077732-20 y Hoja de Reclamación - 1302479/RE60-0077653-20), los cuales hasta la fecha no han sido atendidos.
3. La Asociación, solicitó como medidas correctivas, las siguientes:
- (i) Que se le imponga a la denunciada una multa ejemplar por las presuntas infracciones cometidas.
 - (ii) Que, se ordene a la denunciada cumpla con emitir un comunicado de enlace nacional (en sus redes sociales) disculpándose con los denunciantes.
 - (iii) Que, cumpla con capacitar rigurosamente a todo su personal de su establecimiento de la ciudad de Juliaca, especialmente a los cargos de dirección.
4. Asimismo, la Asociación, solicitó el pago de las costas y costos del procedimiento; así como la participación de la multa a su favor.
5. Mediante Resolución N° 1, del 17 de febrero de 2021, la Secretaría Técnica de la Comisión (en adelante, la Secretaría Técnica) decidió admitir la presente denuncia e imputó como presuntos hechos infractores los siguientes:

(...)

"Resolución N° 1

- (i) ***Que, Tiendas por Departamento Ripley Sociedad Anónima, el 15 de diciembre de 2020 habría realizado actos de discriminación en contra de los señores Francisco Rojas Chica y Maritza Merma Alferes al no permitirles realizar sus compras y ser retirados del establecimiento ubicado en el C.C. Real Plaza de la ciudad de Juliaca por una puerta diferente a la puerta de salida de los consumidores; hecho que constituiría una presunta infracción al artículo 38.1° del Código de Protección y Defensa del Consumidor³.***

³ CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, LEY N° 29571.

- (ii) **Que, Tiendas por Departamento Ripley Sociedad Anónima, el 15 de diciembre de 2020 habría impedido injustificadamente la grabación de las compras del señor Josue Murguía Berrio en su establecimiento ubicado en el C.C. Real Plaza de la ciudad de Juliaca; hecho que constituiría una presunta infracción al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor⁴.**
- (iii) **Que, el 15 de diciembre de 2020, el personal de Tiendas por Departamento Ripley Sociedad Anónima, no habría respetado las disposiciones de salubridad establecidas por el gobierno central debido al Covid-19, al dirigirse al señor Josue Murguía Berrio sin respetar el distanciamiento social, en su establecimiento ubicado en el C.C. Real Plaza de la ciudad de Juliaca; hecho que constituiría una presunta infracción al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.**
- (iv) **Que, el 15 de diciembre de 2020, el personal de Tiendas por Departamento Ripley Sociedad Anónima, habría realizado una agresión física en contra del señor Josue Murguía Berrio en su establecimiento ubicado en el C.C. Real Plaza de la ciudad de Juliaca al querer despojarlo de su equipo celular; hecho que constituiría una presunta infracción al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.**
- (v) **Que, Tiendas por Departamento Ripley Sociedad Anónima, no habría brindado respuesta a la Hoja de Reclamación - 1303853/RE60-0077732-20 del 15 de diciembre de 2020; hecho que constituiría una presunta infracción al artículo 24.1° del Código de Protección y Defensa del Consumidor⁵.**
- (vi) **Que, Tiendas por Departamento Ripley Sociedad Anónima, no habría brindado respuesta a la Hoja de Reclamación - 1302479/RE60-0077653-20) del 15 de diciembre de 2020; hecho que constituiría una presunta infracción al artículo 24.1° del Código de Protección y Defensa del Consumidor."**
- (...)
6. Mediante escrito del 26 de febrero de 2021, debidamente representado por Carlo Fabricio Jonathan Sánchez Concha, la denunciada solicitó un plazo adicional para la presentación de sus descargos, el mismo que fue absuelto mediante resolución 2 del 2 de marzo de 2021.
7. Posteriormente, el 23 de marzo de 2021 Tiendas Ripley presentó sus descargos señalando lo siguiente:
- (i) Sobre los actos de discriminación, el 15 de diciembre de 2020 ingresaron al establecimiento a través de la puerta principal el señor Rojas y la señora Merma, ambos acompañados por el señor Murguía y tres menores.
- (ii) El señor Murguía ingreso al establecimiento de Tiendas Ripley realizando una transmisión en vivo, exponiendo la imagen de los trabajadores y demás clientes,

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.

⁴ **CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, LEY N° 29571.**

Artículo 19.- Obligación de los proveedores

El proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben sus productos o del signo que respalda al prestador del servicio, por la falta de conformidad entre la publicidad comercial de los productos y servicios y éstos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda.

⁵ **CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, LEY N° 29571.**

Artículo 150.- Libro de reclamaciones Los establecimientos comerciales deben contar con un libro de reclamaciones, en forma física o virtual. El reglamento establece las condiciones, los supuestos y las demás especificaciones para el cumplimiento de la obligación señalada en el presente artículo.

M-CPC-06/01

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

Jirón Ancash N° 146, Puno – Perú

Celular (RPC) N° 944812179

E-mail: wzanabria@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

**PERÚ**Presidencia
del Consejo de Ministros**INDECOPI****COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE PUNO**
DELEGACIÓN EN PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
RESOLUCION FINAL N° 087-2021/CPC-INDECOPI-PUN
EXPEDIENTE N° 4-2021/CPC-INDECOPI-PUN

razón por la cual se le solicitó que dejara de grabar y se le informó que para continuar con su transmisión en vivo era necesario que previamente se solicite una autorización.

- (iii) En la medida que el señor Murguía no estaba de acuerdo con el hecho de no dejarle grabar en el establecimiento, decidió retirarse del establecimiento solicitando al señor Rojas y a la señora Merma que también se retiraran del establecimiento, ya que realizarían las compras en otro lugar; los mismos que se retiraron por la puerta principal del establecimiento, hechos que pueden verificados en el video adjuntado por los denunciantes.
- (iv) En ningún momento personal de Tiendas Ripley impidió al señor Rojas y a la señora Merma realizar sus compras en el establecimiento, simplemente se le pidió al señor Murguía que dejará de transmitir en vivo, en la medida que era necesario que solicite una autorización previa.
- (v) Que, en la puerta de ingreso del establecimiento se puede visualizar un logo donde se indica que no se permite tomas fotográficas o grabaciones.
- (vi) Respecto del argumento de no poder dejar de transmitir en vivo y continuar las compras, existen distintos medios por el cual el señor Murguía podría acreditar las compras sin exponer la imagen de los trabajadores y clientes.
- (vii) Que, el señor Murguía pretende a través del presente procedimiento desprestigiar a Tiendas Ripley, pese a que no se ha acreditado el presunto trato discriminatorio imputado en su contra.
- (viii) Conforme los videos presentados, el señor Rojas y la señora Merma deciden retirarse del establecimiento por la entrada principal siguiendo al señor Murguía, asimismo, ningún trabajador de Tiendas Ripley les impide que salga por dicha puerta.
- (ix) Que, de acuerdo a la metodología que aplica la Sala en casos de discriminación, es necesario que los denunciantes acrediten el trato diferenciado, sin embargo, los denunciantes no han acreditado que se les haya impedido salir por la puerta principal y como consecuencia de ello, sacados por la puerta posterior del establecimiento.
- (x) Que, al no haberse acreditado el trato presuntamente discriminatorio (haber impedido realizar las compras a los denunciantes y sacarlos por la puerta posterior), la denuncia debe ser declarada infundada.
- (xi) Sin perjuicio de ello, posteriormente a los anteriores hechos, Tiendas Ripley decidió otorgarle al señor Rojas y a la señora Merma una compensación por el mal momento que les hizo pasar el señor Murguía; razón por la que se les pidió retornar al establecimiento acompañados por el Sub Gerente a las oficinas de Gerencia de Tiendas Ripley a fin de entregarles unas frazadas como donaciones, ello conforme los videos presentados.
- (xii) Asimismo, de los videos presentados como medio de prueba, se puede visualizar al Sub Gerente acompañando al señor Rojas, la señora Merma y los 3 menores a la Gerencia del establecimiento, el cual es un lugar no abierto al público, ubicado en la zona posterior de la tienda, con la finalidad de que reciban frazadas como donaciones y no lo que se señala en su escrito de denuncia.
- (xiii) Después de dirigirse a Gerencia, se visualiza que el señor Rojas, la señora Merma y los 3 menores han recibido cinco frazadas en donaciones, lo cual es

M-CPC-06/01

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

Jirón Ancash N° 146, Puno – Perú

Celular (RPC) N° 944812179

E-mail: wzanabria@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

**PERÚ**Presidencia
del Consejo de Ministros**INDECOPI****COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE PUNO**
DELEGACIÓN EN PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
RESOLUCIÓN FINAL N° 087-2021/CPC-INDECOPI-PUN
EXPEDIENTE N° 4-2021/CPC-INDECOPI-PUN

informado por el Sub Gerente al personal de seguridad, cuando son acompañados a las salidas más próximas a las oficinas de gerencia, ello conforme se actúa cuando se trata de una donación, y a fin de que los señores no caminen tanto por su avanzada edad, ello conforme los videos presentados.

- (xiv) Los denunciantes en todo momento fueron acompañados por el Sub Gerente, sin que se visualice ningún acto discriminatorio, tan es así que se muestra un agradecimiento de parte de los señores hacia el Sub Gerente por las donaciones recibidas.
- (xv) El señor Murguía no ostenta la calidad de consumidor final, en la medida que con su visita a Tiendas Ripley no buscó utilizar ni disfrutar como destinatario final los productos o servicios que se ofrecía en el establecimiento, por lo que de los videos ofrecidos por el señor Murguía, en su calidad de miembro de un canal web "En vivo 2020", con la finalidad de realizar un programa para dicho canal web en el que difundirían un supuesto caso de ayuda económica a favor del señor Rojas y la señora Merma; por lo que existen indicios suficientes para concluir que las actuaciones del señor Murguía se dieron en el marco de una actividad empresarial o profesional vinculada al periodismo y no como consumidor en los términos del Código; por lo que deberá declararse improcedente la denuncia en los extremos denunciados por el señor Murguía.
- (xvi) Respecto de la imputación iii), de acuerdo al artículo 3 del Decreto Supremo N° 187-2020-PCM, que aprueba la ampliación de la fase 4 de la reanudación de actividades económicas dentro del marco de la Declaratoria de Emergencia Sanitaria Nacional por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia de la COVID-19, se establece que las empresas que incumplan con las disposiciones del Covid-19 serán fiscalizadas y supervisadas por las Autoridades Sanitarias competentes, por lo que el Indecopi no es competente para conocer la controversia en este extremo del procedimiento.
- (xvii) No existe legitimidad para obrar activa del señor Murguía, en tanto el reclamo N° 60-00777732-20 no fue presentado por ninguno de los denunciantes, específicamente por el señor Murguía, por el contrario se puede verificar que el reclamo fue presentado por el señor Leonardo quien precisó como correo electrónico asoc.nvdefense@gmail.com.; asimismo en ninguna parte del reclamo el señor Leonardo precisa que está presentando el mismo en representación de algunos de los denunciantes.
- (xviii) Respecto de la imputación ii) la Comisión deberá discutir si era necesario que el señor Murguía solicite una autorización previa para las grabaciones en el establecimiento, en el caso en concreto si era necesario que el señor Murguía solicite una autorización previa a fin de que realice una transmisión en vivo, en la medida que se encontraba en un establecimiento privado.
- (xix) Que, se deberá tener en cuenta que el señor Murguía no estaba realizando una grabación personal, sino una transmisión en vivo en redes sociales para el canal web "En vivo 2020" sin autorización por parte del establecimiento, exponiendo la imagen de los clientes y trabajadores, pese a que estos le pedían que dejase de grabar.
- (xx) Que, Tiendas Ripley tiene que cumplir con el ordenamiento jurídico vigente, debiendo resguardar los datos personales de los clientes y trabajadores, lo cual incluye al señor Rojas, la señora Merma y los 3 menores de edad que estaban siendo grabados en las instalaciones de Tiendas Ripley, sin tener conocimiento si dichas personas autorizaron la grabación.

M-CPC-06/01

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

Jirón Ancash N° 146, Puno – Perú

Celular (RPC) N° 944812179

E-mail: wzanabria@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

- (xxi) Resulta extraño que el denunciante exija que le permitamos grabar en el establecimiento de Tiendas Ripley, cuando en la puerta de ingreso principal se puede visualizar un logo donde se indica que no se permite tomas fotográficas o grabaciones.
 - (xxii) Respecto de la imputación iii), en ningún momento personal del establecimiento quiso exponer injustificadamente al señor Murguía a contagiarse de Covid – 19, sino por el contrario es el señor Murguía quien se acercó a los trabajadores.
 - (xxiii) Sobre la iv) imputación, conforme los videos que hace referencia el señor Murguía en su denuncia, no se aprecia ningún intento de arrebatar el celular al señor Murguía y con ello ninguna agresión o uso de la fuerza de parte del subgerente.
 - (xxiv) Respecto de la imputación vi), de la revisión de la hoja de reclamación N° RE60-0077653-20, se advierte que el señor Murguía indicó que existe un presunto acto discriminatorio por parte del Gerente de Juliaca Ripley, por lo cual se aprecia que su cuestionamiento estuvo referido a la atención brindada por un trabajador de Tiendas Ripley, asimismo el señor Murguía indicó que lo manifestado en dicha hoja constituía una queja, por lo que las quejas no tienen un plazo para ser atendidos, sin perjuicio de ello, y en aras de atender la queja del señor Murguía, el 17 de diciembre de 2020, se remitió la carta de respuesta al correo indicado por el denunciante (josmube@hotmail.com), tal como consta en nuestro sistema de envío de correspondencia.
8. El 25 de junio de 2021, la Asociación presentó su absolución a los descargos presentados por Tiendas Ripley.
9. Finalmente, mediante escrito del 13 de julio de 2021, Tiendas Ripley señaló dar cumplimiento al requerimiento realizado por la Secretaría Técnica mediante Resolución N° 4 del 28 de junio de 2021.

II. CUESTIONES EN DISCUSIÓN

10. Luego de estudiar el expediente y conforme a los antecedentes expuestos, la Comisión considera que debe determinar lo siguiente:
- (i) Si, la denunciada habría infringido lo establecido en el artículo 38.1°, 19° y 24.1° del Código;
 - (ii) si, corresponde dictar medidas correctivas;
 - (iii) la sanción a imponerse de comprobarse la responsabilidad administrativa; y,
 - (iv) si, corresponde ordenar el pago de costas y costos;

III. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN

III.1. Cuestión Previa

11. El artículo 107° del Código establece que los procedimientos en materia de protección al consumidor se inician de oficio, bien por propia iniciativa de la autoridad, por denuncia del consumidor afectado o del que potencialmente pudiera verse afectado, o por una asociación de consumidores en representación de sus asociados o poderdantes o en defensa de intereses colectivos o difusos de los consumidores⁶.

⁶ LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

Artículo 107°.- Postulación del procedimiento. Los procedimientos administrativos para conocer las presuntas infracciones a las disposiciones contenidas en el presente Código se inician de oficio, bien por propia iniciativa de la autoridad, por denuncia del consumidor afectado o del que potencialmente pudiera verse afectado, o por una



PERÚ
Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE PUNO
DELEGACIÓN EN PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
RESOLUCIÓN FINAL N° 087-2021/CPC-INDECOPI-PUN
EXPEDIENTE N° 4-2021/CPC-INDECOPI-PUN

12. Por otro lado, de conformidad con el artículo 118° del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, D.S N° 004-2019-JUS (en adelante, TUO de LPAG), la autoridad administrativa solo puede tutelar intereses legítimos de los consumidores -en los procedimientos iniciados por la denuncia de un consumidor- de allí que la ausencia de tal interés afecta la procedencia de la denuncia interpuesta. De acuerdo con ello, el artículo 108° del Código, señala que la falta de interés para obrar del consumidor acarrea la improcedencia de su denuncia.
13. Debe tenerse presente que los presupuestos procesales constituyen elementos indispensables que permiten a la autoridad administrativa dictar un pronunciamiento válido sobre el fondo de la controversia. Como señala la doctrina procesal, los presupuestos procesales son la competencia del juez, la capacidad de las partes, las formas esenciales del procedimiento, el interés para obrar y la legitimidad para obrar.
14. De lo expuesto, se infiere que un presupuesto procesal para la configuración válida de un procedimiento administrativo iniciado en mérito a una denuncia de parte es la existencia de un agravio. Esta lesión debe tener un destinatario, que es el sujeto procesal a quien la conducta cuestionada le ha producido efectos desfavorables y en quien radica el interés para denunciar tal acto. Este interés debe ser personal y directo, de manera que quien formule la denuncia busque obtener del procedimiento un pronunciamiento que declare, proteja o defina sus derechos particulares, y no la protección general del Estado de Derecho, la legalidad o el interés difuso o colectivo de los consumidores, cuya protección o patrocinio corresponde a la Administración o a las asociaciones sin fines de lucro que estén legitimadas para ello.
15. Así las cosas, de concluirse que el hecho denunciado por un consumidor no da cuenta de una transgresión a su interés particular verificada en el marco de la relación de consumo entablada entre este y determinado proveedor, o en una etapa preliminar a esta, dicha denuncia deberá ser declarada improcedente, en tanto el consumidor-denunciante no estará legitimado a promover dicho acto.

Aplicación al caso en concreto

16. En el presente caso, la Asociación denunció que Tiendas Ripley no habría brindado respuesta a la Hoja de Reclamación – 1303853/RE60-0077732-20 del 15 de diciembre de 2020:

RIPLEY		HOJA DE RECLAMACIÓN TIENDAS POR DEPARTAMENTO RIPLEY RUC 20337564373		RE60-0077732-20	
Nombre Establecimiento	Tienda Virtual	Código Establecimiento	60		
Dirección del Establecimiento	CAL. LAS BEGONAS 577 RES. SAN ISIDRO, LIMA, LIMA, SAN ISIDRO	Usuario	Autatención		
Fecha Reclamación	15/12/2020	Hora Registro	22:37	N° Ticket Auris	1303853-1
1- IDENTIFICACIÓN DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE					
Nombres y Apellidos: LEONARDO					
Domicilio: AV. ANDRÉS TINOCO 297 - SANTIAGO DE SURCO					
Distrito	Santiago de Surco	Provincia	Lima	Departamento	Lima
DNICE	46801363	Teléfono Fijo	4147577	Teléfono Celular	932273774
Correo Electrónico		asoc.nvdefensa@gmail.com			
Padre o Madre		Dato obligatorio para el envío de su constancia de reclamación.			
		DNICE			
Solo en caso de menores de edad					
2- IDENTIFICACIÓN DEL BIEN CONTRATADO					
☐ PRODUCTO ☒ SERVICIO					
Descripción			Código de Producto		
Cantidad		Fecha de compra		N° Ticket u Orden de Compra	
Monto Reclamado	S/ 40.00				
3- DETALLE DE LA RECLAMACIÓN Y PEDIDO DEL CONSUMIDOR					
☒ RECLAMAR ☐ QUEJAS					
Detalle: Solicito información sobre la denuncia sobre la aparente discriminación realizada en RIPLEY JULIACA, solicito se reserven los videos de los hechos que dieron lugar al suceso que se detalla en el siguiente link: https://www.facebook.com/hoes2020/videos/4885061711535752 Tomen las medidas del caso con su personal y no eliminen los videos materia del presunto acto de discriminación (aparentemente realizado el día de ayer u hoy)					
Pedido del cliente: SE DEN LAS DISCULPAS DEL CASO MEDIANTE COMUNICADO Y SE INVESTIGUE AL PERSONAL QUE APARENTEMENTE REALIZO ESTOS ACTOS LAMENTABLES					

asociación de consumidores en representación de sus asociados o poderdantes o en defensa de intereses colectivos o difusos de los consumidores. (...).

M-CPC-06/01

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

Jirón Ancash N° 146, Puno – Perú

Celular (RPC) N° 944812179

E-mail: wzanabria@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe



17. En sus descargos, Tiendas Ripley sostuvo que no existe legitimidad para obrar activa del señor Murguía, en tanto el reclamo N° 60-00777732-20 no fue presentado por ninguno de los denunciantes, específicamente por el señor Murguía, por el contrario se puede verificar que el reclamo fue presentado por el señor Leonardo quien precisó como correo electrónico asoc.nvdefense@gmail.com; asimismo en ninguna parte del reclamo el señor Leonardo precisa que está presentando el mismo en representación de algunos de los denunciantes.
18. De la lectura de la denuncia, se observa que en ningún extremo se mencionó alguna afectación directamente causada a los denunciantes por el hecho ante descrito, ya sea por una mala atención entre otros hechos denunciados por la Asociación en representación de los denunciantes.
19. Sobre el particular, esta Comisión considera que -conforme fue señalado en el marco legal precitado- constituye un requisito de procedencia de la denuncia, una transgresión -o eventual transgresión- al interés particular de un consumidor (en el presente caso el señor Murguía, señor Rojas y la señora Merma), verificada en el marco de la relación de consumo entablada entre estos y determinado proveedor, o en una etapa preliminar a esta.
20. Por otro lado, la Asociación señaló que Tiendas Ripley no habría acreditado el cumplimiento de la respuesta dentro del plazo, asimismo señaló que Tiendas Ripley no hace referencia a que el reclamo lo realizó el representante de los agraviados (Leonardo Valdez Obando) identificado con DNI 46901363 y además quien es Presidente de la Asociación de Consumidores quienes hacen lo propio en el presente procedimiento, con quien se contactó en el contexto de la infracción para que realice el reclamo, ya que el señor Murguía no tenía conocimiento certero de como diferenciar las implicancias de un reclamo y queja.
21. Al respecto, corresponde señalar que si bien el señor Leonardo Valdez Obando interpuso el reclamo en la Hoja de Reclamación – 1303853/RE60-0077732-20 del 15 de diciembre de 2020, lo cierto es que dicha persona no resulta parte del presente procedimiento, y tampoco existe evidencia de que en ese momento haya actuado en representación de los denunciantes.
22. Ahora bien, en el presente caso, la Asociación no acreditó que se hubiera visto afectada o potencialmente afectada con la presunta falta de información sobre la presunta discriminación; por lo que se concluye que esta no sustentó estos extremos de su denuncia en la transgresión de su interés particular de los denunciantes, verificada en el marco de la relación de consumo -o en una etapa preliminar- entablada con Tiendas Ripley, razón por la cual no existe evidencia de un agravio concreto respecto de los hechos denunciados.
23. En consecuencia, corresponde declarar improcedente la denuncia respecto de los hechos señalados en este extremo.
24. Finalmente, es relevante mencionar que carece de objeto pronunciarse sobre los argumentos de descargos, respecto de la presunta responsabilidad de Tiendas Ripley sobre la conducta imputada en su contra referente a la falta de respuesta a la Hoja de Reclamación – 1303853/RE60-0077732-20 del 15 de diciembre de 2020; puesto que dicho extremo ha sido declarado improcedente.

Sobre la noción de consumidor en los términos del Código

25. En sus descargos, Tiendas Ripley señaló que el señor Murguía no ostenta la calidad de consumidor final, en la medida que con su visita a Tiendas Ripley no buscó utilizar ni

disfrutar como destinatario final los productos o servicios que se ofrecía en el establecimiento, ya que de los videos ofrecidos por el señor Murguía, en su calidad de miembro de un canal web "En vivo 2020", se aprecia que tienen la finalidad de realizar un programa para dicho canal web en el que difundirían un supuesto caso de ayuda económica a favor del señor Rojas y la señora Merma; por lo que existen indicios suficientes para concluir que las actuaciones del señor Murguía se dieron en el marco de una actividad empresarial o profesional vinculada al periodismo y no como consumidor en los términos del Código; por lo que deberá declararse improcedente la denuncia en los extremos denunciados por el señor Murguía.

26. Sobre ello, corresponde señalar que el Código establece las normas de protección y defensa de los consumidores, instituyendo como un principio rector de la política social y económica del Estado la protección de sus derechos, dentro de un régimen de economía social de mercado en el marco del artículo 65° de la Constitución Política del Perú⁷.
27. El artículo 91° del TUO de LPAG, prescribe que antes de dar inicio a un procedimiento, las autoridades administrativas deben asegurarse de su propia competencia⁸. En virtud a ello, la Administración se encuentra obligada a revisar, los requisitos de procedencia, entre ellos, la condición de consumidor del denunciante, siendo este uno de los presupuestos fundamentales para que el Indecopi pueda analizar el fondo de lo reclamado por el administrado en materia de protección al consumidor.
28. Así, aun cuando el denunciante haya presentado argumentos de fondo y medios probatorios, la autoridad administrativa en salvaguarda de los intereses públicos y el principio de legalidad deberá corroborar siempre la concurrencia de los requisitos de procedencia de toda denuncia presentada antes de emitir una resolución sobre el fondo de lo peticionado.
29. El numeral 1 del artículo IV del Título Preliminar del Código⁹ define quiénes pueden ser considerados como consumidores o usuarios, y que, por ende, pueden acceder al nivel de protección especial que brinda la normativa de protección al consumidor.
30. Así el Código establece:

⁷ **CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ.**

Artículo 65.- Defensa del consumidor.

El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado. Asimismo, vela en particular, por la salud y la seguridad de la población.

⁸ **Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, Decreto Supremo N° 004-2019-JUS**

Artículo 91.- Control de competencia

Recibida la solicitud o la disposición de autoridad superior, según el caso, para iniciar un procedimiento, las autoridades de oficio deben asegurarse de su propia competencia para proseguir con el normal desarrollo del procedimiento, siguiendo los criterios aplicables al caso de la materia, el territorio, el tiempo, el grado o la cuantía.

⁹ **CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo IV.- Definiciones

Para los efectos del presente Código, se entiende por:

1. Consumidores o usuarios

1.1 Las personas naturales o jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales productos o servicios materiales e inmateriales, en beneficio propio o de su grupo familiar o social, actuando así en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional. No se considera consumidor para efectos de este Código a quien adquiere, utiliza o disfruta de un producto o servicio normalmente destinado para los fines de su actividad como proveedor.

1.2 Los microempresarios que evidencien una situación de asimetría informativa con el proveedor respecto de aquellos productos o servicios que no formen parte del giro propio del negocio.

1.3 En caso de duda sobre el destino final de determinado producto o servicio, se califica como consumidor a quien lo adquiere, usa o disfruta.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE PUNO
DELEGACIÓN EN PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
RESOLUCIÓN FINAL N° 087-2021/CPC-INDECOPI-PUN
EXPEDIENTE N° 4-2021/CPC-INDECOPI-PUN

- I. De modo general: que son consumidores las personas naturales o jurídicas que adquieren, usan o disfrutan un producto o servicio en beneficio propio o de su entorno familiar o social; actuando así en un ámbito ajeno a la actividad empresarial; y,
 - II. De modo excepcional: se considera consumidores a los microempresarios que además evidencien una situación de asimetría informativa con el proveedor respecto de aquellos bienes que no formen parte del giro propio de su negocio.
31. Como se puede apreciar, el Código establece expresamente que son consumidores o usuarios todas las personas naturales o jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales los productos o servicios ofrecidos en el mercado, siempre y cuando actúen en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional. Y, por otro lado, señala que son también consumidores los microempresarios que evidencien una situación de asimetría informativa con el proveedor respecto de aquellos productos o servicios que no formen parte del giro del negocio.
 32. A efectos de evaluar la denuncia presentada por la Asociación en representación del señor Murguía contra Tiendas Ripley, cabe tener presente que el numeral 5 del artículo IV del Título Preliminar del Código define a la relación de consumo como aquella por la cual un consumidor adquiere un producto o contrata un servicio con un proveedor a cambio de una contraprestación económica. Ello, sin perjuicio de los supuestos contemplados en el artículo III del Título Preliminar del mencionado cuerpo normativo.
 33. Precisamente, el artículo III del Título Preliminar del Código dispone que se protegerá al consumidor que se encuentre directa o indirectamente expuesto o comprendido dentro de una relación de consumo o en una etapa preliminar a esta. Asimismo, dicho artículo señala que amparará al consumidor que intervenga en una operación a título gratuito, siempre que detrás de ella exista un propósito comercial dirigido a crear una relación de consumo.
 34. El sistema de protección al consumidor, en buena cuenta, se encuentra dirigido a otorgar tutela administrativa en los supuestos en que exista una relación de consumo en concreto o se encuentren indirectamente expuestos a la misma, o bien en las etapas precontractuales y/o en los servicios de postventa que se pudieran generar como consecuencia de la interacción entre los agentes de mercado.
 35. Como puede apreciarse, el Código brinda los parámetros de noción de consumidor, proveedor y relación de consumo a fin de que la Autoridad Administrativa, pueda conocer una denuncia por presunta infracción de las normas de protección al consumidor. De lo anterior, se colige que, si del caso no se desprenden los referidos elementos, la denuncia debe ser declarada improcedente.
 36. Siendo así, en el presente caso se tiene que el señor Murguía desde el momento de haber ingresado al establecimiento, estaba expuesto a una relación de consumo, conforme se advierte de los videos presentados, pues el mismo ingreso para realizar una compra en favor de sus acompañantes, no apreciándose que la compra a realizar se de en la realización de una actividad empresarial o profesional; vale decir, el señor Murguía estaba expuesto a una relación de consumo, en consecuencia si calificaría como consumidor.
 37. Mas aun si, el hecho de realizar labor social conlleva a comprar productos dentro del establecimiento, en ese punto cuando existe la intención ya estás en una etapa previa a una relación de consumo, por lo que si tendría la condición de consumidor, al margen de que el señor Murguía era periodista y era miembro de un canal web, situación que resulta irrelevante para el caso en concreto, ello en tanto, el señor Murguía tenía como objetivo primordial realizar compras.

M-CPC-06/01

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

Jirón Ancash N° 146, Puno – Perú

Celular (RPC) N° 944812179

E-mail: wzanabria@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe



38. En tal contexto, se evidencia que el servicio que le brindaba Tiendas Ripley al señor Murguía no fue contratado con una finalidad empresarial o profesional; por lo que se concluye que el denunciante califica como consumidor en los términos del numeral 1.1 del artículo IV del Título Preliminar del Código. Desvirtuado así lo manifestado por Tiendas Ripley.
39. Por otro lado, respecto al cuestionamiento que realizó la Asociación al señalar que los videos presentados por Tiendas Ripley estarían editados, por lo que este último debería presentar los videos completos de su establecimiento.
40. Al respecto se tiene que, Tiendas Ripley mediante escrito del 13 de julio de 2021 señaló que, de los videos presentados se puede apreciar los hechos suscitados específicamente de los hechos denunciados, por lo que no resulta razonable presentar el registro completo de los videos, el que contiene también hechos que no son materia de denuncia; y que de ser el caso necesitarían una prórroga de plazo para presentar los mismos.
41. Teniendo en consideración los mencionados argumentos, es necesario resaltar que uno de los principios que rige el procedimiento administrativo sancionador es el *principio de licitud* recogido en el artículo 230° numeral 9 de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.¹⁰ Según el cual la administración debe presumir que los administrados actúan conforme a ley mientras no se cuente con evidencia en contrario.
42. Estando a ello, dado que en el presente caso no se evidencia alguna edición de los videos presentados por Tiendas Ripley, y estando a que de los videos obrantes en el expediente, los mismos que fueron presentados en calidad de medio probatorio, se puede apreciar los hechos ocurridos que resultan y tiene relación con los hechos imputados en el presente procedimiento, se puede establecer que se cuenta con suficientes elementos para resolver los hechos atribuidos en contra de Tiendas Ripley, en consecuencia no corresponde otorgar la prórroga de plazo solicitada por la denunciada, ello en la medida que a criterio de esta Comisión los videos obrantes en el expediente muestran lo ocurrido respecto de los hechos denunciados.

III.2. Presuntas infracciones

Sobre la competencia del Indecopi para pronunciarse sobre el cumplimiento de las disposiciones de salubridad establecidas por el gobierno central debido al Covid-19

43. El artículo 72.1 del TUO de la LPAG, señala que la competencia de las entidades tiene su fuente en la Constitución y en la ley, y es reglamentada por las normas administrativas que de aquéllas se derivan. Asimismo, el artículo 76.1 de la misma Ley indica que el ejercicio de la competencia es una obligación directa del órgano administrativo que la tenga atribuida como propia, salvo el cambio de competencia por motivos de delegación o evocación.¹¹

¹⁰ **DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS, TUO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL.**

Artículo 248. Principios de la potestad sancionadora administrativa La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales:

(...)

9. Presunción de licitud. Las entidades deben presumir que los administrados han actuado apegados a sus deberes mientras no cuenten con evidencia en contrario.

¹¹ **Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, modificado por el Decreto Legislativo N° 1308**

Artículo 105.- Autoridad competente El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi) es la autoridad con competencia primaria y de alcance nacional para conocer las presuntas infracciones a las disposiciones contenidas en el presente Código, así como para imponer las sanciones y medidas correctivas establecidas en el presente capítulo, conforme al Decreto Legislativo N° 1033, Ley de Organización y Funciones del Indecopi. Dicha competencia solo puede ser negada cuando ella haya sido

44. Cabe precisar que en el derecho público -que rige el accionar del Estado- la ley asigna y delimita las competencias de sus órganos, en resguardo de la libertad y derechos de los ciudadanos, de tal forma que las competencias públicas cuenten siempre con una norma legal que le señale su campo atributivo.
45. El límite impuesto por el Principio de Legalidad¹² al ejercicio de las competencias administrativas, se traduce en la necesidad de que las mismas estén previstas en la ley. En esa línea, el artículo 72° numeral 1 del TUO de la LPAG, establece que la competencia de las entidades públicas tiene su fuente en la Constitución y en la ley, y es reglamentada por las normas administrativas que de ella se derivan¹³.
46. En efecto, la protección de los derechos de los consumidores es un mandato surgido del artículo 65° de la Constitución¹⁴ y no del Código. Si bien este último otorga competencia al Indecopi para sancionar las vulneraciones a los derechos de los consumidores en las relaciones de consumo, a su vez contempla la posibilidad de que la misma le sea negada por ley, por existir otro organismo del Estado encargado de cumplir con esa finalidad en un sector específico del mercado¹⁵.
47. Dentro de dicho marco normativo, el artículo 2° literal d) del Decreto Legislativo 1033, Ley de Organización y Funciones del Indecopi, encomienda al Indecopi la misión de proteger los derechos de los consumidores, vigilando que la información en los mercados sea correcta, asegurando la idoneidad de los bienes y servicios en función de la información brindada y evitando la discriminación en las relaciones de consumo¹⁶. Asimismo, el artículo 30° de dicha norma establece que la Comisión de Protección al Consumidor tiene

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

¹² **DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. 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:

1.1 Principio de legalidad. - Las autoridades administrativas deben actuar con respeto a la Constitución, la ley y al derecho, dentro de las facultades que le estén atribuidas y de acuerdo con los fines para los que les fueron conferidas.

¹³ **DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL.** Artículo 72°. - Fuente de Competencia Administrativa. 72.1 La competencia de las entidades tiene su fuente en la Constitución y en la ley, y es reglamentada por las normas administrativas que de aquéllas se derivan. (...).

¹⁴ **CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ. Artículo 65°.** - El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado. Asimismo, vela, en particular, por la salud y la seguridad de la población.

¹⁵ Ver, por ejemplo, la Resolución 3393-2018/SPC-INDECOPI del 5 de diciembre de 2018.

¹⁶ **DECRETO LEGISLATIVO 1033. LEY DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL INDECOPI.** Artículo 2°. - Funciones del Indecopi. 1.1 El Indecopi es el organismo autónomo encargado de: (...)

d) Proteger los derechos de los consumidores vigilando que la información en los mercados sea correcta, asegurando la idoneidad de los bienes y servicios en función de la información brindada y evitando la discriminación en las relaciones de consumo.



competencia primaria y exclusiva en los casos antes mencionados, salvo que por ley expresa se haya dispuesto o se disponga lo contrario¹⁷.

48. En concordancia con ello, el artículo 105° del Código ha establecido que el Indecopi es la autoridad con competencia primaria y de alcance nacional para conocer las presuntas infracciones a las disposiciones contenidas en dicho cuerpo normativo, así como para imponer las sanciones y medidas correctivas pertinentes, siendo que, según la norma bajo comentario, dicha competencia sólo puede ser negada cuando ella haya sido asignada o se asigne a favor de otro organismo por norma expresa con rango de ley.
49. Lo antes dicho cobra sentido en la medida que, en función a la especialidad de la materia o de los mecanismos de control y fiscalización, el sistema jurídico puede optar por otorgar a otro organismo de la Administración Pública la competencia para resolver un conflicto de intereses que pueda suscitarse dentro de una relación que califique como de consumo.
50. Cabe indicar que la protección de los derechos de los consumidores no constituye un mandato originario del Código –cuya supervisión y vigilancia ha sido confiada al Indecopi– sino de la Constitución Política del Perú. En vista de ello, a fin de garantizar una efectiva protección de los derechos constitucionales del consumidor, deberá hacerse un análisis en conjunto de las normas que regulan un sector en particular, de acuerdo con el tipo de servicio prestado.
51. En ese sentido, la competencia del Indecopi se verá restringida a favor de la autoridad sectorial, solo en caso se asigne a esta última supuestos, específicos y expresos. Asimismo, el mecanismo de protección brindado por el organismo público sectorial deberá cumplir la misma función, y garantizar una efectiva tutela de los derechos de los consumidores.
52. El artículo 133° del Código reconoce que el sistema de protección al consumidor no se restringe al Indecopi, al establecer en el artículo VI del Título Preliminar que *“el Estado orienta sus acciones para que la protección al consumidor sea una política transversal que involucre a todos los poderes públicos, así como a la sociedad, y tenga una cobertura nacional que asegure a toda persona el acceso a los mecanismos de protección de sus derechos, en el marco del Sistema Nacional Integrado de Protección al Consumidor”*. Asimismo, si bien el Consejo Nacional de Protección del Consumidor, creado por dicha norma, se encuentra presidido por el Indecopi, está integrado además por representantes del Ministerio de la Producción, de Salud, de Transportes y Comunicaciones, entre otras entidades del Estado.
53. Lo expuesto no hace más que confirmar que la protección a los consumidores puede encauzarse por distintos medios y órganos del Estado¹⁸. Tratándose de servicios o productos con relevancia social, suele establecerse un régimen de autorizaciones o registros previos con la finalidad de verificar el cumplimiento de parámetros mínimos de aptitud y seguridad, así como controlar el accionar de los operadores de estas prestaciones en el mercado sobre la base de normas específicas, previniendo que el

¹⁷ **DECRETO LEGISLATIVO 1033. LEY DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL INDECOPI. Artículo 30°.** - Competencia primaria y exclusiva de las Comisiones. Las Comisiones tienen competencia primaria y exclusiva en las materias señaladas en los artículos 23 a 29 precedentes, salvo que por ley expresa se haya dispuesto o se disponga lo contrario.

¹⁸ “(...) c) La función indelegable del Estado en la defensa de los consumidores. - 1. Los deberes del Estado en el derecho comparado. La imposición de deberes al Estado para la defensa del consumidor, es un principio universal. Las directrices para la defensa del consumidor de las Naciones Unidas (1985) imponen a los gobiernos de los Estados miembros, el desarrollo de políticas enérgicas de protección del consumidor, y la predisposición de infraestructura adecuadas para aplicarlas (art. 2° y 4°) (...).



desarrollo de estas actividades económicas conlleven afectaciones al interés público, siendo esta una manifestación de la función administrativa de policía desplegada por el Estado.

54. Como puede apreciarse, en estos casos se establece una relación de sujeción especial entre la Administración y los operadores, en mérito a lo que denominamos regulaciones sectoriales¹⁹, cuya aplicación ha sido encargada por ley a determinados organismos del Estado, como, por ejemplo, los Organismos Reguladores, Ministerios, entre otros; entidades que además podrían ser competentes para fiscalizar su cumplimiento o inclusive sancionar las infracciones a tales disposiciones²⁰.
55. En tanto que con la regulación sectorial se busca proteger bienes jurídicos valiosos para la sociedad -a través de la exigencia de obtención de títulos habilitantes para acceder al mercado, de controles previos para la comercialización de los bienes²¹ y del establecimiento de requisitos para el desarrollo de un negocio, mecanismos que permiten a la Administración verificar que los particulares actúan en el mercado cumpliendo con las condiciones previstas en las normas- constituye una forma mediata de protección a los consumidores, por su carácter preventivo de la ocurrencia de daños a la salud, vida, integridad física e intereses económicos de dichos agentes del mercado, que pueden producirse con ocasión del despliegue de las actividades económicas de los proveedores.
56. La participación restringida del Indecopi ante afectaciones concretas en este tipo de servicios no significa la desprotección del consumidor, sino tan solo el reconocimiento de controles preventivos sectoriales a cargo de organismos supervisores, como parte de un sistema integrado de protección al consumidor.
57. De lo anterior se concluye que la defensa del consumidor tiene, por un lado, medios de protección indirecta, cuyo marco regulatorio, aun cuando no tenga como finalidad explícita o declarada proteger al consumidor, sí lo hace de manera mediata, como ha sido expuesto anteriormente. De otro lado, tiene medios de protección directa que operan cuando se ha producido una lesión concreta y efectiva en la esfera de intereses de los consumidores, es decir, cuando el mecanismo preventivo sectorial ha sido insuficiente.
58. Si bien en otro tipo de prestaciones (bienes y servicios no regulados o que no se encuentran sujetos a un control previo) la actividad sancionadora del Indecopi como autoridad de consumo, puede discurrir en ambos ámbitos, es decir, tanto ex ante, como luego de que los intereses del consumidor han resultado lesionados; en el ámbito ex ante - cuando la intervención está destinada a prevenir que un daño se produzca- es posible que exista una autoridad sectorial que sancione el asunto puesto en conocimiento del Indecopi, con la misma finalidad de protección de los consumidores, pues como hemos señalado precedentemente dicho mandato involucra a todas las entidades del Estado. En ese caso, admitir la posibilidad de imponer sanciones simultáneas e independientes en aplicación conjunta de la regulación sectorial y del Código supondría para el administrado una doble

¹⁹ Sobre el particular, Cicero precisa que el poder regulatorio "se materializa en el dictado de normas y disposiciones que, con mayor o menor intensidad, según los casos, regulan la actividad privada estableciéndose límites en pos, como dijimos, del interés de toda la comunidad".

²⁰ "La policía no es solamente, así, una posible limitación de la actividad particular, sino que implica también un eventual uso de la coacción cuando el particular no se ha conformado con esas limitaciones. Para el Derecho administrativo clásico la utilización de tales métodos extraordinarios se ha explicado en razón de la finalidad propia y específica que, dentro del fin genérico de utilidad pública que condiciona toda la actividad administrativa, persigue la policía. Esa finalidad peculiar de la policía es el orden público (...)" (Subrayado agregado). En: Garrido Falla, Fernando, Op. cit., p. 128.

²¹ Garantizando su inocuidad o las pruebas atribuidas. Por ejemplo, las medicinas.

intervención del Estado por un mismo hecho y fundamento, lo que se traduciría en una vulneración al Principio del Non Bis In Idem²².

59. Ante una posible concurrencia de competencias en el ámbito preventivo, es necesario que la autoridad administrativa verifique, antes de cualquier intervención, si el objetivo de garantizar la protección al consumidor ya se logra mediante la regulación sectorial cuya fiscalización ha sido encargada a otra autoridad, de modo que no se justifique la aplicación del Código ni tampoco la intervención de la Comisión.
60. Ello, por el principio jurídico, según el cual la norma especial prima sobre la norma general. El Código es la norma general que cede en su aplicación en cuanto a la competencia del Indecopi, cuando una norma legal especial referida a un sector específico asigna el tema a otra entidad del estado.

Aplicación al caso en concreto

61. En el presente caso, la Asociación denunció a la denunciada debido a que personal de Tiendas Ripley se acercó intencionalmente al señor Murguía sin respetar el distanciamiento social, exponiéndolo a contagiarse del Covid – 19.
62. Siendo así, mediante Resolución N° 1 del 17 de febrero de 2021, la Secretaría Técnica procedió a imputar como presunto hecho infractor que, Tiendas Ripley no habría respetado las disposiciones de salubridad establecidas por el gobierno central debido al Covid-19, al dirigirse al señor Murguía sin respetar el distanciamiento social, en su establecimiento ubicado en el C.C. Real Plaza de la ciudad de Juliaca; hecho que constituiría una presunta infracción al artículo 19° del Código.
63. Mediante sus descargos, Tiendas Ripley señaló que, de acuerdo al artículo 3 del Decreto Supremo N° 187-2020-PCM, que aprueba la ampliación de la fase 4 de la reanudación de actividades económicas dentro del marco de la Declaratoria de Emergencia Sanitaria Nacional por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia de la COVID-19, se establece que las empresas que incumplan con las disposiciones del Covid-19 serán fiscalizadas y supervisadas por las Autoridades Sanitarias competentes, por lo que el Indecopi no es competente para conocer la controversia en este extremo del procedimiento.
64. Sobre el particular, el Decreto Supremo N° 187-2020-PCM, que aprueba la ampliación de la fase 4 de la reanudación de actividades económicas dentro del marco de la Declaratoria de Emergencia Sanitaria Nacional por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia de la COVID-19, aprueba la ampliación de la Fase 4 de la Reanudación de Actividades, conforme a la estrategia elaborada por el Grupo de Trabajo Multisectorial conformado mediante la Resolución Ministerial N° 144-2020-EF/15 y su modificatoria.

²² **DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL.**

Artículo 248°.- Principios de la potestad sancionadora administrativa.

La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales:

(...)

11. Non bis in idem. - No se podrán imponer sucesiva o simultáneamente una pena y una sanción administrativa por el mismo hecho en los casos en que se aprecie la identidad del sujeto, hecho y fundamento. (...).

"(...) En estos casos, la regulación sectorial se presenta como alternativa a las normas generales de Defensa de la Competencia. De ahí que no puedan aplicar simultáneamente, lo que generaría incertidumbre y podría dar lugar a resoluciones contradictorias. Además – en materia sancionadora -, la doble intervención estaría excluida por el principio non bis in ídem. La consecuencia es que la regulación sectorial – por su especificidad – desplaza la aplicación de las normas generales de defensa de la competencia". (Subrayado agregado)

Ibíd.; p. 94.

65. Asimismo, el artículo 3° de la referida norma, establece que: *“Corresponde a las Autoridades Sanitarias, los Gobiernos Locales y la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral-SUNAFIL, en el ámbito de sus competencias, realizar las acciones de supervisión y fiscalización respectivas, respecto del cumplimiento de las disposiciones que regulan las Fases de la Reanudación de Actividades”*.
66. Del análisis de la normativa especial que regula las disposiciones de salubridad establecidas por el gobierno central debido al Covid-19, se tiene que, las Autoridades Sanitarias, los Gobiernos Locales y la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral-SUNAFIL son las encargadas de realizar las acciones de supervisión y fiscalización respectivas, respecto del cumplimiento de las disposiciones que regulan las Fases de la Reanudación de Actividades dentro de las cuales se encuentran los centros comerciales.
67. Siendo así, y por las consideraciones expuestas corresponde declarar improcedente la denuncia interpuesta por la Asociación, por presunta infracción al artículo 19° del Código; toda vez que el Indecopi carece de competencia para conocer las conductas relacionadas al cumplimiento de las disposiciones de salubridad establecidas por el gobierno central debido al Covid-19.

Sobre el supuesto trato desigual e injustificado por parte de Tiendas Ripley

68. 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. (...)”

69. Con relación al 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. 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, condición económica) o por otras que jurídicamente resulten relevantes.
70. 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 índole²³.
71. 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

²³ **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. (...)



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 justificadas²⁴.

72. Si bien diversos órganos resolutivos del Indecopi han interpretado en el pasado que, del artículo 38° podían desprenderse dos conductas diferentes, a saber: el trato diferenciado ilícito y la discriminación; lo cierto es que la categorización binaria establecida a nivel jurisprudencial ha sido revisada por la conformación actual de la Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante, la Sala) y, en atención a que el artículo 2° de la Constitución y el artículo 38° del Código no realizan una diferenciación de carácter normativo entre trato diferenciado y discriminación, así dicho Colegiado ha considerado pertinente reevaluar el criterio empleado; y, consecuentemente, sostener que el tipo infractor contenido en el citado artículo 38° debe ser entendido como una única figura jurídica que englobe cualquier conducta de los proveedores en el mercado que afecte el derecho a la igualdad y que se materialice a través de un trato discriminatorio hacia los consumidores²⁵.
73. De este modo, conforme a lo desarrollado en la Resolución 2025-2019/SPCINDECOPI del 24 de julio de 2019, la Sala ha establecido un cambio de criterio en relación al modo en el que deben analizarse las conductas donde exista un trato desigual que no se encuentre justificado de manera objetiva y razonable, entendiéndose que ello bastará 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.
74. Siendo así, la Sala 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.
75. La presente interpretación parte de entender que el cumplimiento del deber establecido en el artículo 38° del Código busca proteger el derecho de los consumidores a que se les brinde servicios o se les proporcione productos sin tratos desiguales, más allá de las condiciones que objetivamente resulten necesarias para el cabal cumplimiento de las prestaciones a cargo del proveedor. Así, la prohibición de discriminación en el consumo prevista en el Código sanciona el comportamiento del proveedor dirigido a negar, diferir o limitar el acceso de bienes y servicios a los consumidores; así como la realización de

²⁴ **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.

²⁵ Esta es la línea interpretativa que ha establecido el propio Tribunal Constitucional en un PI en o Jurisdiccional (Expediente 0048-2004-PI/TC, José Miguel Morales Dasso y más de cinco mil ciudadanos), que con sentencia del 1 de abril de 2005 ha explicado que: "En principio, debe precisarse que la diferenciación está constitucionalmente admitida, atendiendo a que no todo trato desigual es discriminatorio; es decir, se estará frente a una diferenciación cuando el trato desigual se funde en causas objetivas y razonables. Por el contrario, cuando esa desigualdad de trato no sea ni razonable ni proporcional, estaremos frente a una discriminación y, por tanto, frente a una desigualdad de trato constitucionalmente intolerable".

selección de clientela o exclusión de personas, sin que medien causas de seguridad del establecimiento, de tranquilidad de sus clientes u otras razones objetivas y justificadas; entendiéndose que todas estas prácticas vulneran el derecho a la igualdad.

76. Asimismo, el criterio interpretativo adoptado por la Sala a partir del pronunciamiento mencionado anteriormente es acorde con las reglas probatorias determinadas por el legislador peruano para los casos de discriminación en el consumo, previstas en el artículo 39° del Código, el cual señala que:

“Artículo 39°. - Carga de la prueba

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

77. 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.
78. De acuerdo con lo expuesto, en consonancia con el cambio de criterio, 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.
79. Atendiendo al cambio de criterio determinado por la Sala, se procederá a analizar el hecho denunciado por la Asociación, conforme a los argumentos expuestos precedentemente y determinar si es que la denunciada incurrió o no en una infracción del artículo 38.1° del Código.
80. Conforme a la carga de la prueba antes reseñada, es el consumidor el que, en primer lugar, deberá probar la existencia de un trato desigual; no obstante, en el presente caso, a lo largo del procedimiento la denunciada ha reconocido que sí habría retirado del establecimiento ubicado en el C.C. Real Plaza de la ciudad de Juliaca por una puerta diferente a la puerta de salida de los consumidores, más aun si ello también es corroborado con los videos del establecimiento, acreditándose así el trato desigual a los señores Francisco Rojas Chica y Maritza Merma Alferes.
81. Ahora bien, acreditado el trato desigual, corresponderá al proveedor demostrar que este se debió a una causa objetiva que justifique razonablemente la práctica.
82. Sobre este punto, Tiendas Ripley manifestó lo siguiente:
- (i) Que, se decidió otorgarle al señor Rojas y a la señora Merma una compensación por el mal momento que se les hizo pasar con el señor Murguía; razón por la que se les pidió retornar al establecimiento acompañados por el Sub Gerente a las

oficinas de Gerencia de Tiendas Ripley a fin de entregarles unas frazadas como donaciones, ello conforme los videos presentados.

- (ii) Asimismo, de los videos adjuntados como medio de prueba, se puede visualizar al Sub Gerente acompañando al señor Rojas, la señora Merma y los 3 menores a la Gerencia del establecimiento, el cual es un lugar no abierto al público, ubicado en la zona posterior de la tienda, con la finalidad de que reciban frazadas como donaciones y no lo que se señala en su escrito de denuncia.
 - (iii) Después de dirigirse a Gerencia, se visualiza que el señor Rojas, la señora Merma y los 3 menores han recibido cinco frazadas en donaciones, lo cual es informado por el Sub Gerente al personal de seguridad, cuando son acompañados a las salidas más próximas a las oficinas de gerencia, ello conforme se actúa cuando se trata de una donación, y a fin de que los señores no caminen tanto por su avanzada edad, ello conforme los videos presentados.
 - (iv) Los denunciantes en todo momento fueron acompañados por el Sub Gerente, sin que se visualice ningún acto discriminatorio, tan es así que se muestra un agradecimiento de parte de los señores hacia el Sub Gerente por las donaciones recibidas.
83. En este punto, resulta oportuno mencionar que conforme se tiene de los videos presentados en calidad de medios probatorios, existen indicios razonables que permiten advertir a este Colegiado que los señores Francisco Rojas Chica y Maritza Merma Alferes acompañados de 3 menores de edad, tendrían una condición socioeconómica precaria, toda vez que se habían constituido en este establecimiento para recibir regalos por un tercero producto de una acción benéfica, ello conforme se advierte en la información que brinda el señor Murguía y la señora Merma en los videos obrantes en el expediente.
84. Teniendo en cuenta ello, conviene señalar que, 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.
85. En ese sentido, resulta oportuno remitirse al artículo 1° de la Convención Americana sobre Derechos Humanos (CADH)²⁶, el artículo 2.1° del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos (PIDCP)²⁷, el artículo 2.2° del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (PIDESC) y el artículo 3° del Protocolo Adicional a la Convención

²⁶ **PACTO DE SAN JOSÉ. CONVENCIÓN AMERICANA SOBRE DERECHOS HUMANOS.**

(...).

Artículo 1°.- Obligación de Respetar los Derechos. 1. Los Estados Partes en esta Convención se comprometen a respetar los derechos y libertades reconocidos en ella y a garantizar su libre y pleno ejercicio a toda persona que esté sujeta a su jurisdicción, sin discriminación alguna por motivo de raza, color, sexo, idioma, religión, opiniones políticas o de cualquier otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición social.

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

²⁷ **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.

Americana sobre Derechos Humanos en materia de Derechos Económicos, Sociales y Culturales²⁸, 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.

86. 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.
87. 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.
88. Ahora bien, retomando el análisis del presente caso, Tiendas Ripley a fin de justificar el trato diferenciado realizado al señor Rojas y a la señora Merma, señaló que de los videos presentados como medio de prueba, se puede visualizar al Sub Gerente acompañando al señor Rojas, la señora Merma y los 3 menores a la Gerencia del establecimiento, el cual es un lugar no abierto al público, ubicado en la zona posterior de la tienda, con la finalidad de que reciban frazadas como donaciones y no lo que se señala en su escrito de denuncia.
89. Obra en el expediente, el Acta de Visualización de videos del 20 de julio de 2021 de los videos presentados por Tiendas Ripley, en el cual se advierte que personal de Tiendas Ripley acompañado de los denunciantes y 3 menores de edad se dirigen a oficinas de gerencia de Tiendas Ripley a fin de entregarles unas frazadas como donaciones, ello conforme el siguiente detalle:

(...)

Videos presentados por Tiendas por Departamento Ripley Sociedad Anónima, mediante su escrito de descargos del

https://drive.google.com/drive/folders/1_fHUoB67eO7m2-TUJID6AD33As1C1xNA?usp=sharing

1. Primer ingreso de los clientes

Este video tiene una duración de 54 segundos, en el cual se puede apreciar que el señor Murguía junto con el señor Rojas, con sus tres menores hijos y la señora Merma, ingresan por la puerta principal del establecimiento de la denunciada ubicado al interior del Centro Comercial Real Plaza.

2. Sub Gerente solicita al señor Murguía que deje de grabar

Este video tiene una duración de 3 minutos y 32 segundos, en el cual se puede observar que, personal de la denunciada indicó al señor Murguía la prohibición de registrar videos dentro de su establecimiento; posteriormente, en el minuto 1:45, se puede apreciar al Sub Gerente acercarse

²⁸ **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.

al señor Murguía y aparentemente intentar agarrarle la mano que sostenía la cámara; acto seguido, el señor Murguía se aleja por unos segundos y luego se acerca al Sub Gerente para grabarlo.

3. Clientes se retiran por la puerta principal y vuelven a ingresar a pedido del Sub Gerente

Este video tiene una duración de 1 minuto y 37 segundos, en el cual se puede apreciar que, el señor Murguía junto con el señor Rojas, con sus tres menores hijos y la señora Merma, se retiran del establecimiento por la puerta principal; posteriormente, en el segundo 32, se observa al Sub Gerente salir por la misma puerta del establecimiento y luego en el minuto 1:35, se aprecia ingresando nuevamente al Sub Gerente con el señor Rojas, con sus tres menores hijos y la señora Merma.

4. Sub Gerente lleva a los clientes a Gerencia a fin de darles donaciones

Este video tiene una duración de 49 segundos, donde se puede apreciar al Sub Gerente con el señor Rojas, con sus tres menores hijos y la señora Merma, ingresar a una oficina dentro del establecimiento de la denunciada.

5. Los clientes se retiran con sus donaciones

Este video tiene una duración de 26 segundos, donde se aprecia al Sub Gerente con el señor Rojas, con sus tres menores hijos y la señora Merma salir por la puerta de una oficina hacia el exterior del establecimiento.

6. Sub Gerente acompaña a los clientes para que se retiren por la puerta trasera exterior

Este video tiene una duración de 2 minutos 15 segundos, donde se puede apreciar al Sub Gerente acompañar al señor Rojas, con sus tres menores hijos y la señora Merma al exterior del establecimiento por la puerta trasera; asimismo, se puede observar en el minuto 1:38 que una persona de sexo femenino, (personal de la denunciada) toma unas fotografías al señor Rojas, a la señora Merma y los menores con las donaciones entregadas por la denunciada; acto seguido, los señores Rojas y Merma proceden a despedirse del Sub Gerente y retirarse.
(...)

90. Asimismo, obra en el expediente prints de pantalla donde se aprecia recorrer a los denunciados junto con personal de Tiendas Ripley por un pasillo, el cual conforme se visualiza es un lugar no abierto al público ubicado en la zona posterior de la tienda, con la finalidad de que reciban unas frazadas como donaciones, afirmación que es corroborada por la versión de Tiendas Ripley, ello conforme el siguiente detalle:

IMAGEN N° 1



IMAGEN N° 2



91. En efecto de los medios probatorios presentados por Tiendas Ripley se advierte que los denunciantes, acompañados de 3 menores de edad son dirigidos a oficinas internas del establecimiento (oficinas de gerencia conforme afirma Tiendas Ripley), para después ser dirigidos a una puerta distinta a la puerta de ingreso del establecimiento mediante el cual ingresan y salen los consumidores habituales que hacen uso de los servicios y productos que brinda la denunciada.
92. Al respecto, llama la atención a esta Comisión que aun cuando los denunciantes y los 3 menores de edad ingresaron por la puerta principal de Tiendas Ripley, indistintamente de los motivos que se tuvieron, personal del establecimiento haya hecho salir a los mismos por otra puerta distinta a la que corresponde a un consumidor usual, advirtiéndose así que dicho comportamiento no es el habitual de Tiendas Ripley frente a la totalidad de sus clientes que acuden a su establecimiento.
93. En efecto, la Comisión considera que, no es un comportamiento frecuente, general de este tipo de proveedores realizar donaciones en las circunstancias que se presentaron, aun cuando los denunciantes se habrían constituido en este establecimiento para comprar productos a través de una acción benéfica.
94. Aunado a ello, las circunstancias en las cuales se brindó las donaciones, conlleva a que constituya en otro indicio razonable del trato diferenciado, teniendo en cuenta que Tiendas Ripley no suele donar productos (frazadas) a sus clientes o por lo menos no se acreditó que dicho actuar este establecido dentro de su procedimiento de atención al cliente, trato diferenciado que además se concretó al haberlos retirado por una puerta distinta a la puerta de ingreso principal; negándoseles la posibilidad de regresar y permitirles realizar sus compras.
95. Resulta pertinente precisar que, esta Comisión no condena el hecho de realizar actos caritativos como es una donación; no obstante, dicha situación no puede ser justificación para realizar un trato diferenciado frente a personas que como única intención tuvieron realizar compras dentro del establecimiento, más aún si dichos actos en la magnitud y característica de este tipo de Tiendas Comerciales no se desarrollan de manera imprevista y en las condiciones que se dieron en el presente caso.
96. Si bien indicaron que haberlos direccionado a retirarse por la puerta trasera era parte del procedimiento interno cuando se trata de una donación, lo cierto es que dicha situación no fue acreditada por Tiendas Ripley, y aun cuando en efecto así lo fuera, debe quedar en claro 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 los consumidores, 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.

M-CPC-06/01

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

Jirón Ancash N° 146, Puno – Perú

Celular (RPC) N° 944812179

E-mail: wzanabria@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe



97. 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”, 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 personas mayores de edad.
98. 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° y 59° de la Constitución Política del Perú; no obstante, se 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.
99. 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 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.
(…)
100. Por lo señalado, en el presente caso, se ha podido advertir que la denunciada habría realizado actos de discriminación en contra de los señores Francisco Rojas Chica y Maritza Merma Alferes al no permitirles realizar sus compras, vale decir que al ser retirados por una puerta trasera distinta a la puerta mediante la cual ingresaron con la finalidad de realizar compras, se habría configurado dicha acción; y al ser retirados del establecimiento ubicado en el C.C. Real Plaza de la ciudad de Juliaca por una puerta diferente a la puerta de salida habitual de los consumidores, incurrieron en un trato diferenciado y discriminatorio que no se encontraba justificado en causas objetivas ni razonables, y que, por tanto, califica como discriminación.
101. Es pertinente señalar que el análisis de este tipo de casos es de carácter particular y específico, valorándose así los medios probatorios aportados en el expediente, tal como se efectuó en este procedimiento.
102. Finalmente, en sus descargos Tiendas Ripley señaló que, el señor Murguía pretende a través del presente procedimiento desprestigiar a Tiendas Ripley, pese a que no se ha acreditado el presunto trato discriminatorio imputado en su contra.
103. En el presente caso, la Comisión debe señalar que no cuenta con elementos de prueba que dé cuenta de una denuncia maliciosa que pretenda desprestigiar a la denunciada por parte del señor Murguía, más allá de los alegatos o inferencias de Tiendas Ripley, por lo que corresponde desestimar los alegatos de la denunciada en este extremo.
104. En tal sentido, en la medida que ha quedado acreditado que la denunciada habría realizado actos de discriminación en contra de los señores Francisco Rojas Chica y Maritza Merma Alferes al no permitirles realizar sus compras y ser retirados del

establecimiento ubicado en el C.C. Real Plaza de la ciudad de Juliaca por una puerta diferente a la puerta de salida de los consumidores sin justificación alguna, esta Comisión considera que corresponde declarar fundado este extremo de la denuncia por infracción al artículo 38.1° del Código.

Sobre el deber de idoneidad

105. El artículo 18° del Código establece que la idoneidad es la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso²⁹.
106. Asimismo, el artículo 19° del Código señala que el proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos, por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben sus productos o del signo que respalda al prestador del servicio, por la falta de conformidad entre la publicidad comercial de los productos y servicios y estos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda³⁰.
107. En ese contexto, el artículo 104° del Código señala que el proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad sobre un producto o servicio determinado y solo será exonerado de esta responsabilidad si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure una desvinculación del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho, determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado³¹.
108. El artículo 173°.2 del TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General, (en adelante LPAG) establece que corresponde a los administrados aportar los medios probatorios que sustenten sus alegaciones³². En ese sentido, y considerando lo

²⁹ **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 18.- Idoneidad

Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso.

La idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y a su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual ha sido puesto en el mercado.

Las autorizaciones por parte de los organismos del Estado para la fabricación de un producto o la prestación de un servicio, en los casos que sea necesario, no eximen de responsabilidad al proveedor frente al consumidor.

³⁰ **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 19.- Obligación de los proveedores

El proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben sus productos o del signo que respalda al prestador del servicio, por la falta de conformidad entre la publicidad comercial de los productos y servicios y éstos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda.

³¹ **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 104.- Responsabilidad administrativa del proveedor

El proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad, el riesgo injustificado o la omisión o defecto de información, o cualquier otra infracción a lo establecido en el presente Código y demás normas complementarias de protección al consumidor, sobre un producto o servicio determinado.

El proveedor es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado. (...)

³² **DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS, QUE APRUEBA EL TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**

Artículo 173.- Carga de la prueba
(...)

establecido en el artículo 19° del Código, la atribución de responsabilidad en la actuación de las partes del procedimiento se determina de la siguiente manera:

- **Acreditación del defecto:** Corresponde al consumidor probar la existencia de un defecto en el bien o servicio.
- **Imputación del defecto:** Acreditado el defecto, corresponderá al proveedor demostrar que el defecto no le es imputable (inversión de la carga de la prueba), esto es, que no es un defecto incorporado al servicio como consecuencia de las actividades involucradas en poner el producto o el servicio al alcance del consumidor.

109. En consecuencia, el punto de partida para demostrar la existencia de una causa que exima de responsabilidad al proveedor es la probanza de un evento determinado que tiene una característica de exterioridad respecto a él; por lo que, el proveedor únicamente se liberaría de responsabilidad si la causa que originó que no preste el servicio contratado en forma idónea es externa a este.

Sobre el hecho de haber impedido injustificadamente la grabación de las compras del señor Murguía en su establecimiento ubicado en el C.C. Real Plaza de la ciudad de Juliaca

110. En este extremo del procedimiento, se tiene que la Asociación en representación del señor Murguía denunció que, el 15 de diciembre de 2020 los denunciantes ingresaron a las instalaciones de Tiendas Ripley en su establecimiento ubicado en el C.C. Real Plaza de la ciudad de Juliaca con el objetivo de realizar compras conjuntas para los niños por motivo de la época navideña; sin embargo, luego de algunos minutos el personal de la denunciada se acercó a pedirles que dejen de realizar grabaciones sin guardar las formas de trato digno hacia la persona, finalmente logrando que los denunciantes se retiren con una afectación emocional y/o psicológica severa.

111. Asimismo, la Asociación mencionó que los denunciantes mantienen una relación amical desde antes de dicho escenario y que las grabaciones no representaban un riesgo, peligro o exposición alguna hacia ningún usuario que se encontrara en el establecimiento a dicha hora, toda vez que este tipo de actos es incluso normal cuando un usuario realiza compras y se conecta por videos llamadas con familiares o amigos para pedir su opinión sobre su compra, incluso existen influencers que realizan cotidianamente estas labores de manera esporádica y no premeditada sin mayores inconvenientes.

112. Siendo así, mediante Resolución N° 1 del 17 de febrero de 2021, la Secretaría Técnica procedió a imputar como presunto hecho infractor que, Tiendas Ripley habría impedido injustificadamente la grabación de las compras del señor Murguía en su establecimiento ubicado en el C.C. Real Plaza de la ciudad de Juliaca; hecho que constituiría una presunta infracción al artículo 19° del Código.

113. En su defensa, Tiendas Ripley señaló lo siguiente:

- (i) La Comisión deberá discutir si era necesario que el señor Murguía solicite una autorización previa para las grabaciones en el establecimiento, en el caso en concreto si era necesario que el señor Murguía solicite una autorización previa a fin de que realice una transmisión en vivo, en la medida que se encontraba en un establecimiento privado.

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

M-CPC-06/01

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

Jirón Ancash N° 146, Puno – Perú

Celular (RPC) N° 944812179

E-mail: wzanabria@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe



- (ii) Que, se deberá tener en cuenta que el señor Murguía no estaba realizando una grabación personal, sino una transmisión en vivo en redes sociales para el canal web “En vivo 2020” sin autorización por parte del establecimiento, exponiendo la imagen de los clientes y trabajadores, pese a que estos le pedían que dejase de grabar.
 - (iii) Que, Tiendas Ripley tiene que cumplir con el ordenamiento jurídico vigente, debiendo resguardar los datos personales de los clientes y trabajadores, lo cual incluye al señor Rojas, la señora Merma y los 3 menores de edad que estaban siendo grabados en las instalaciones de Tiendas Ripley, sin tener conocimiento si dichas personas autorizaron la grabación.
 - (iv) Resulta extraño que el denunciante exija que le permitamos grabar en el establecimiento de Tiendas Ripley, cuando en la puerta de ingreso principal se puede visualizar un logo donde se indica que no se permite tomas fotográficas o grabaciones.
114. Atendiendo a ello, a fin de evaluar la responsabilidad administrativa atribuible a Tiendas Ripley, en este caso, corresponde evaluar si Tiendas Ripley habría impedido injustificadamente la grabación de las compras del señor Murguía en su establecimiento ubicado en el C.C. Real Plaza de la ciudad de Juliaca.
115. En este punto, resulta pertinente señalar que la idoneidad no puede ser medida exclusivamente sobre los productos o servicios adquiridos, sino que también comprende aquellas condiciones que los proveedores ofrecen conjuntamente con sus prestaciones principales. Siendo así, condiciones como la seguridad y tranquilidad, la buena atención brindada, entre otras, básicas e inherentes a la adquisición de un producto o a la prestación de un servicio, de modo tal que, si no se incluyen o garantizan mínimamente dichas condiciones, las relaciones de consumo no se materializarían dentro de parámetros de idoneidad.
116. En atención a ello, los proveedores pueden adoptar diversas medidas de seguridad con la finalidad de resguardar su patrimonio y el de los propios consumidores, para que estos puedan disfrutar de las prestaciones principales, pudiendo destinar parte de su personal para tal fin o contratar a terceros que se encarguen de proveer seguridad en sus locales.
117. No obstante, es importante tener presente que los mecanismos que el proveedor emplee para la vigilancia, seguridad y control de sus establecimientos, deben ejecutarse también dentro de parámetros de idoneidad, no pudiendo afectar injustificadamente la tranquilidad de los consumidores que acuden a sus locales o vulnerar su dignidad³³. En estos casos, no se discute la potestad del proveedor de contar con diversos procedimientos de seguridad, sino la afectación indebida e injustificada a los derechos de los consumidores.
118. Siendo así, en el presente caso, se aprecia que lo cuestionado por la Asociación radica en el hecho que existía una negativa injustificada de poder realizar una grabación de las compras dentro del establecimiento.
119. Sobre el particular, esta Comisión considera que del análisis de los videos presentados como medios de prueba y que registra los hechos ocurridos en el establecimiento, se aprecia que el señor Murguía filmó a las personas que le acompañaban para realizar compras a los menores de edad, asimismo, se observa que habría filmado a personal de Tiendas Ripley; por lo que estaría acreditado que el señor Murguía se encontraba

³³ Ver Resoluciones 2672-2013/SPC-INDECOPI del 30 de setiembre de 2013 y 3048-2014/SPC-INDECOPI del 10 de setiembre de 2014.

**PERÚ**Presidencia
del Consejo de Ministros**INDECOPI****COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE PUNO**
DELEGACIÓN EN PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
RESOLUCIÓN FINAL N° 087-2021/CPC-INDECOPI-PUN
EXPEDIENTE N° 4-2021/CPC-INDECOPI-PUN

utilizando su teléfono celular para grabar los hechos suscitados con trabajadores de Tiendas Ripley.

120. Así también, se advierte que personal de Tiendas Ripley se acercó al señor Murguía advirtiéndole que no podía realizar grabaciones dentro del establecimiento privado, solicitándole deje de realizar la grabación.
121. Aunado a ello, Tiendas Ripley señaló que para realizar dicha grabación se requería previa autorización, además que la prohibición de realizar grabaciones dentro del establecimiento se encontraba debidamente informado en la puerta de ingreso principal a través de un logo donde se indica que no se permite tomas fotográficas o grabaciones.
122. Sobre ello, obra en el expediente una vista fotográfica de un letrero indicando la prohibición de realizar grabaciones al interior del establecimiento
123. Aunado a ello de los videos obrantes en el expediente se observa que personal de Tiendas Ripley, al momento de intentar ingresar al establecimiento, le advierte que no se podía realizar grabaciones dentro del establecimiento.
124. De igual forma, el día de los hechos, personal de la denunciada informó oportunamente de dicha prohibición hasta en dos oportunidades, conforme se tiene de los videos presentados por la Asociación, situación que conforme se señaló en anteriores párrafos, resultaría razonable, en la medida que los proveedores deben adoptar diversas medidas de seguridad con la finalidad de resguardar su patrimonio y el de los propios consumidores, para que estos puedan disfrutar de las prestaciones principales, pudiendo destinar parte de su personal para tal fin o contratar a terceros que se encarguen de proveer seguridad en sus locales.
125. En línea con lo dicho anteriormente, este Colegiado considera que, al ser un establecimiento privado abierto al público, las prohibiciones de este tipo deben ser debidamente informadas al consumidor, lo cual ocurrió en el presente caso, máxime si se tiene en cuenta que dicha prohibición resulta razonable para fines de políticas internas de un establecimiento en aras de garantizar la seguridad y bienestar de los consumidores.
126. Ahora bien, la Asociación señaló que agentes competidores y no competidores habrían pasado por similares situaciones sin ningún inconveniente en grabaciones en vivo y esporádicas; al respecto es pertinente señalar que el análisis de este tipo de casos es de carácter particular y específico, valorándose así los medios probatorios aportados en el expediente, tal como se efectuó en este procedimiento, por lo que dichos casos no resultan relevantes para atribuir responsabilidad en este extremo del procedimiento, ello en tanto, conforme se señaló, sí resulta razonable y atendible que este tipo de proveedores pueden adoptar diversas medidas de seguridad con la finalidad de resguardar su patrimonio y el de los propios consumidores, vale decir, no se puede prohibir a un proveedor que adopte políticas destinadas a la seguridad y el control de las personas que realicen grabaciones dentro de sus locales, lo cual podría suponer una limitación a su facultad de establecer políticas comerciales y las medidas de seguridad necesarias, la misma que se enmarca en su libertad de empresa constitucionalmente garantizada.
127. En estos casos, no se discute la potestad del proveedor de contar con diversos procedimientos de seguridad, sino la afectación indebida e injustificada a los derechos de los consumidores, en el presente caso a criterio de esta Comisión no se acreditó una afectación indebida e injustificada al derecho del señor Murguía al informársele que no podía realizar grabaciones dentro del establecimiento, más aun si se tiene en consideración que el señor Murguía contaba con otros medios para acreditar las compras

M-CPC-06/01

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

Jirón Ancash N° 146, Puno – Perú

Celular (RPC) N° 944812179

E-mail: wzanabria@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

que iba a realizar con fines benéficos y que previo a la transmisión en vivo que realizo no solicito permiso y/o autorización alguna del establecimiento.

128. En virtud de lo señalado, se advierte que respecto del hecho denunciado en este extremo, el proveedor acreditó la existencia de una causa objetiva que permite exonerarlo de responsabilidad.
129. En consecuencia, habiéndose desvirtuado los alegatos de la Asociación, corresponde declarar infundada la denuncia interpuesta contra Tiendas Ripley por infracción del artículo 19° del Código; dado que no se acreditó que, el 15 de diciembre de 2020, Tiendas Ripley habría impedido injustificadamente la grabación de las compras del señor Murguía en su establecimiento ubicado en el C.C. Real Plaza de la ciudad de Juliaca.

Sobre el hecho de haber realizado una agresión física en contra del señor Murguía

130. En su denuncia, la Asociación en representación del señor Murguía señaló que personal de Tiendas Ripley se acercó premeditadamente al señor Murguía ejerciendo fuerza física queriendo arrebatarle el celular.
131. Siendo así, la Secretaría Técnica imputó a Tiendas Ripley el hecho de haber realizado una agresión física en contra del señor Murguía en su establecimiento ubicado en el C.C. Real Plaza de la ciudad de Juliaca al querer despojarlo de su equipo celular; hecho que constituiría una presunta infracción al artículo 19° del Código.
132. En su defensa Tiendas Ripley señaló que, conforme los videos que hace referencia el señor Murguía en su denuncia, no se aprecia ningún intento de arrebatar el celular al señor Murguía y con ello ninguna agresión o uso de la fuerza de parte del subgerente.
133. Esta Comisión considera pertinente señalar que, tratándose de denuncias de parte, el principio de la carga de la prueba asigna, según la teoría general del proceso, la responsabilidad de probar los hechos a quien los alega, por tal motivo, el artículo 173°.2 del TUO de la Ley 27444 establece la obligación de los administrados de aportar pruebas en el procedimiento. Asimismo, el artículo 196° del Código Procesal Civil, de aplicación supletoria al presente procedimiento, dispone que la carga de la prueba corresponde a quien afirma hechos que configuran su pretensión o a quien los contradice alegando nuevos hechos³⁴.
134. Bajo esa premisa, es necesario resaltar que uno de los principios que rige el procedimiento administrativo sancionador es el *principio de licitud* recogido en el artículo 230° numeral 9 de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.³⁵ según el cual la administración debe presumir que los administrados actúan conforme a ley mientras no se cuente con evidencia en contrario.

³⁴

CÓDIGO PROCESAL CIVIL.

Artículo 196°. Salvo disposición legal diferente, la carga de probar corresponde a quien afirma hechos que configuran su pretensión, o a quien los contradice alegando nuevos hechos.

³⁵

DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS, TUO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL.

Artículo 248. Principios de la potestad sancionadora administrativa La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales:

(...)

9. Presunción de licitud. Las entidades deben presumir que los administrados han actuado apegados a sus deberes mientras no cuenten con evidencia en contrario.

135. Asimismo, es necesario agregar que la regla de la carga de la prueba en materia de responsabilidad administrativa del proveedor,³⁶ establece que, ante la existencia de una defraudación en las expectativas del consumidor sobre el servicio contratado, corresponde en principio al consumidor acreditar la existencia de algún defecto en el servicio, aunque sea indiciariamente. De manera que; acreditado tal defecto, corresponderá al proveedor acreditar que el defecto no le es imputable.
136. Si bien es posible flexibilizar la regla de la carga de la prueba en situaciones excepcionales, ello depende de cada caso. Pero ello supone que la autoridad administrativa cuente, por lo menos, con la existencia mínima de indicios (más allá de los puros alegatos), que permitan justificar la inversión de la carga de la prueba, de modo que dicha carga recaiga en aquél sujeto de la relación de consumo que se encuentra en mejor posición o condición para satisfacerla.
137. En atención a lo mencionado, se tiene que, en el procedimiento la Asociación en representación del señor Murguía no ha aportado medio probatorio que acredite que personal de Tiendas Ripley haya realizado una agresión física en contra del señor Murguía en su establecimiento ubicado en el C.C. Real Plaza de la ciudad de Juliaca al querer despojarlo de su equipo celular.
138. Por otro lado, en su escrito de absolución a los descargos presentados por Tiendas Ripley, el señor Murguía señaló que en el video presentado por Tiendas Ripley denominado 2, se ve claramente que el sugerente en el minuto 2.10 trata de agarrarle el dispositivo móvil, haciendo su mano una forma de gancho para coger el gadget, ello conforme se advierte en el siguiente detalle:



139. Al respecto, de la verificación de los medios probatorios señalados por el denunciante, si bien se aprecia una cierta posición de una de las manos del personal de la denunciada, lo cierto es que este hecho no acredita ni siquiera indiciariamente algún tipo de agresión física, pues de los videos obrantes en el expediente aportados por ambas partes no se advierte que haya habido algún tipo de forcejeo o que se haya llegado a arrebatar algún equipo del señor Murguía, mas aun si se aprecia que la grabación del video continua hasta que se retira del establecimiento
140. En efecto, a juicio de esta Comisión, los medios probatorios presentados por el denunciante – videos de los hechos suscitados el 15 de diciembre de 2020, por sí mismos no son suficientes para probar la infracción denunciada en este extremo.

³⁶ CÓDIGO PROCESAL CIVIL. Artículo 196. Carga de la prueba Salvo disposición legal diferente, la carga de probar corresponde a quien afirma hechos que configuran su pretensión, o a quien los contradice alegando nuevos hechos.



141. Por lo expuesto, esta Comisión considera que corresponde declarar infundado este extremo de la denuncia presentada por la Asociación en representación del señor Murguía en contra de Tiendas Ripley, por presunta infracción al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto no se logró acreditar que haya realizado una agresión física en contra del señor Murguía en su establecimiento ubicado en el C.C. Real Plaza de la ciudad de Juliaca al querer despojarlo de su equipo celular.

Sobre el hecho de no haber brindado respuesta a la Hoja de Reclamación - 1302479/RE60-0077653-20) del 15 de diciembre de 2020

142. El artículo 3° del Reglamento de Libro de Reclamaciones del Código y Defensa del Consumidor, aprobado por Decreto Supremo 011-2011-PCM, modificado por Decreto Supremo 006-2014-PCM, define al reclamo como aquella manifestación que el consumidor realiza al proveedor, mediante la cual expresa una disconformidad relacionada a los bienes expendidos suministrados o a los servicios prestados³⁷.

143. Por otro lado, el artículo 24° del Código, establece lo siguiente:

Artículo 24.- Servicio de atención de reclamos

“24.1 Sin perjuicio del derecho de los consumidores de iniciar las acciones correspondientes ante las autoridades competentes, los proveedores están obligados a atender los reclamos presentados por sus consumidores y dar respuesta a los mismos en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario. Dicho plazo puede ser extendido por otro igual cuando la naturaleza del reclamo lo justifique, situación que es puesta en conocimiento del consumidor antes de la culminación del plazo inicial.

144. Así, todo consumidor que presenta un reclamo espera que el mismo sea respondido en dicho plazo, a fin de tener conocimiento oportuno sobre la respuesta que brinde el proveedor en la medida que de ello no sólo dependen las decisiones y acciones que vaya a adoptar, sino que permite además eliminar una situación de incertidumbre sobre el asunto materia de reclamo mediante comunicación escrita (vía carta y/o correo electrónico, según haya sido solicitado por el consumidor). Dicho plazo puede ser extendido hasta por otro igual cuando la naturaleza del reclamo lo justifique, situación que debe ser puesta en conocimiento del consumidor antes de la culminación del plazo inicial.
145. En el presente caso, la Asociación denunció que Tiendas Ripley no habría brindado respuesta a la Hoja de Reclamación –1302479/RE60-0077653-20 del 15 de diciembre de 2020.
146. Siendo así, la Secretaría Técnica imputó a Tiendas Ripley el hecho de no haber brindado respuesta a la Hoja de Reclamación - 1302479/RE60-0077653-20) del 15 de diciembre de 2020; hecho que constituiría una presunta infracción al artículo 24.1° del Código.
147. En sus descargos, Tiendas Ripley señaló que de la revisión de la hoja de reclamación N° RE60-0077653-20, se advierte que el señor Murguía indicó que existe un presunto acto discriminatorio por parte del Gerente de Juliaca Ripley, por lo cual se aprecia que su cuestionamiento estuvo referido a la atención brindada por un trabajador de Tiendas Ripley, asimismo el señor Murguía indicó que lo manifestado en dicha hoja constituía una

37

DECRETO SUPREMO 011-2011-PCM. REGLAMENTO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES.

Artículo 3°.-

Definiciones. - Para los efectos del presente Reglamento, se entiende por:

(...)

3.3. Reclamo: Manifestación que un consumidor realiza al proveedor a través de una Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones, mediante la cual expresa una disconformidad relacionada a los bienes expendidos o suministrados o a los servicios prestados. La reclamación no constituye una denuncia y en consecuencia, no inicia el procedimiento administrativo sancionador por infracción a la normativa sobre protección al consumidor.

M-CPC-06/01

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

Jirón Ancash N° 146, Puno – Perú

Celular (RPC) N° 944812179

E-mail: wzanabria@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

queja, por lo que las quejas no tienen un plazo para ser atendidos, sin perjuicio de ello, y en aras de atender la queja del señor Murguía, el 17 de diciembre de 2020, se remitió la carta de respuesta al correo indicado por el denunciante (josmube@hotmail.com), tal como consta en nuestro sistema de envío de correspondencia.

148. Ahora bien, del análisis a la hoja de reclamación N° RE60-0077653-20, se observa que el señor Murguía habría consignado como detalle de la reclamación un presunto acto de discriminación por parte del personal de Tiendas Ripley y que nadie quiere darle información para hacer una denuncia, señalando tener videos que serán presentados, para finalmente solicitar se revisen las cámaras cuando los sacan por puerta traseras, por lo cual se aprecia que su cuestionamiento estuvo referido a la atención brindada por un trabajador de Tiendas Ripley, hecho que constituye una queja conforme lo establece el artículo 3.4 del Reglamento de Libro de Reclamaciones del Código, aprobado por Decreto Supremo 011-2011-PCM, modificado por Decreto Supremo 006-2014-PCM:

RIPLEY		HOJA DE RECLAMACIÓN TIENDAS POR DEPARTAMENTO RIPLEY RUC 20337564373		RE60-0077653-20	
Nombre Establecimiento	Tienda Virtual	Código Establecimiento	60		
Dirección del Establecimiento	CAL. LAS BECONAS 577 RES. SAN ISORO LIMA, LIMA, SAN ISORO.			Usuario	Autenticación
Fecha Reclamación	15/12/2020	Hora Registro	16:20	N° Ticket Auts	1302479-1
1- IDENTIFICACIÓN DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE					
Nombres y Apellidos					
Domicilio					
Distrito		Provincia		Departamento	
DNI/CE		Teléfono Fijo		Teléfono Celular	
Correo Electrónico		Dato obligatorio para el envío de su constancia de reclamación.			
Padre o Madre		DNI/CE			
Solo en caso de menores de edad					
2- IDENTIFICACIÓN DEL BENEFICIARIO					
☐ PRODUCTO ☒ SERVICIO					
Descripción		Código de Producto			
Cantidad		Fecha de compra		N° Ticket u Orden de Compra	
Monto Reclamado		S/.			
3- DETALLE DE LA RECLAMACIÓN Y PEDIDO DEL CONSUMIDOR					
☐ RECLAMO(s) ☒ QUEJA(s)					
Detalle: presunto acto discriminatorio por parte del gerente de juliaca ripley... nadie quiere darme información para hacer denuncia... tengo videos y presentare... revisen camaras cuando los sacan por puerta traseras					
Pedido del cliente: que no cometa abusos hacia los clientes y deje de hacerlo en tienda					

149. Asimismo, de la revisión del Reglamento de Libro de Reclamaciones del Código, aprobado por Decreto Supremo 011-2011-PCM, modificado por Decreto Supremo 006-2014-PCM, se advierte que no obliga a los proveedores a brindar una respuesta en el caso de quejas dentro del plazo que si es otorgado para el supuesto de reclamos; en consecuencia, Tiendas Ripley no se encontraba en la obligación de brindar una respuesta a la queja presentada por el señor Murguía en las condiciones establecidas para un reclamo.

150. Sin perjuicio de ello, mediante Carta del 17 de diciembre de 2020, Tiendas Ripley remitió respuesta a la hoja de N° RE60-0077653-20, el mismo que fue remitido al correo

electrónico señalado por el señor Murguía (josmube@hotmail.com), conforme el siguiente detalle:

jueves 17/12/2020 13:33

PJ

PLATAFORMA JUL

RE60-0077653-20 1302479

Para josmube@hotmail.com

CCO JUAN ANDRES VALVERDE CHAUCA; Naira Salas Cobos (nsalas@ripley.com.pe); Diana Zoraida Campos Soto (dcampos@ripley.com.pe); JUAN CARLOS JARAMILLO SILVA

JOSUE NELVIN MURGUIA BERRIO.pdf
Archivo .pdf

Estimado Sr: JOSUE NELVIN MURGUIA BERRIO

Se envía carta de respuesta al requerimiento **RE60-0077653-20 1302479** presentado por Ud el día 15 de Diciembre 2020

Adjunto archivo

151. Por todo lo expuesto, esta Comisión considera que ha quedado acreditado que la denunciada no se encontraba en la obligación de brindar respuesta hoja de N° RE60-0077653-20; por lo que, corresponde declarar infundado el procedimiento en este extremo; por infracción al artículo 24°.1 del Código.

III.3. Medidas correctivas

152. El artículo 114° de Código³⁸, establece que “Sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción al Código, el Indecopi puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias.
153. Las medidas correctivas pueden ser reparadoras o complementarias, siendo las primeras, aquellas que tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior y las segundas, aquellas que tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.
154. Se tiene que, en el presente procedimiento la Asociación, solicitó como medidas correctivas las siguientes:
- (i) Que se le imponga a la denunciada una multa ejemplar por las presuntas infracciones cometidas.

³⁸

LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 114°.- Medidas correctivas

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

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

M-CPC-06/01

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

Jirón Ancash N° 146, Puno – Perú

Celular (RPC) N° 944812179

E-mail: wzanabria@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe



- (ii) Que, se ordene a la denunciada cumpla con emitir un comunicado de enlace nacional (en sus redes sociales) disculpándose con los denunciantes.
- (iii) Que, cumpla con capacitar rigurosamente a todo su personal de su establecimiento de la ciudad de Juliaca, especialmente a los cargos de dirección.

155. Respecto de la medida correctiva solicitada en el punto (i); esta Comisión considera que con relación a la imposición de la sanción, es una consecuencia de ius puniendi del estado, en consecuencia, en una facultad reservada, en este caso, a la autoridad administrativa, por lo que no se encuentra sujeto al requerimiento del consumidor, en ese sentido, no es posible dictar una medida correctiva en ese sentido, por lo que corresponde desestimarla.

156. Respecto de la medida correctiva solicitada en el punto (ii); corresponde denegarla en parte, ello en tanto, a criterio de esta Comisión y con la finalidad de no volver a exponer a las redes sociales a los señores Francisco Rojas Chica y Maritza Merma Alferes y los menores de edad, así también considerando que la afectación se dio de manera directa y particular, y al haberse declarado fundada la denuncia en contra de Tiendas Ripley por infracción al artículo 38°.1 del Código, atendiendo a la naturaleza de la infracción cometida, así como el perjuicio ocasionado a los denunciantes, resulta idóneo y necesario ordenar a la denunciada cumpla con la siguiente medida correctiva:

- (i) Que, en el plazo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de notificada con la presente resolución cumpla con remitir una comunicación a los señores Francisco Rojas Chica y Maritza Merma Alferes, disculpándose por los hechos suscitados el 15 de diciembre de 2020.

157. Asimismo, respecto de la medida correctiva solicitada en el punto (iii); y atendiendo a la naturaleza de la infracción cometida, resulta idóneo y necesario ordenar a la denunciada cumpla con la siguiente medida correctiva:

- (ii) Cumpla con brindar una capacitación respecto a temas de atención al cliente y prohibición de actos de discriminación, a todos los trabajadores de su establecimiento que participen en los procesos de diseño y ejecución de las políticas comerciales de atención al cliente o tengan contacto directo con clientes por cualquier canal de atención. La referida capacitación deberá reflejar el involucramiento de los principales directivos de la empresa.

158. En ese entender, se otorga Tiendas Ripley para el cumplimiento de las medidas correctivas ordenadas, el plazo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de notificada con la presente resolución.

159. Cabe precisar que, si la autoridad administrativa verifica el incumplimiento de las medidas correctivas dispuestas, impondrá al administrado una multa adicional no menor a tres unidades impositivas tributarias, la misma que será duplicada hasta el límite de las doscientas unidades impositivas tributarias, en caso de persistir el incumplimiento, conforme a lo establecido en el artículo 117° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.³⁹

³⁹

LEY N 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 117°.- Multas coercitivas por incumplimiento de mandatos

Si el obligado a cumplir con un mandato del Indecopi respecto a una medida correctiva o a una medida cautelar no lo hace, se le impone una multa no menor de tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). En caso de persistir el incumplimiento de cualquiera de los mandatos a que se refiere el primer párrafo, el Indecopi puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de doscientas (200) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencido el cual se ordena su cobranza coactiva.

160. Por su parte, el artículo 40.1⁴⁰ de la Directiva N° 001-2021/DIR-COD-INDECOPI, Directiva Única que Regula los Procedimientos de Protección al Consumidor Previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante la Directiva), establece en su primer párrafo que en caso se produzca un incumplimiento, por parte del proveedor obligado, la administración, a fin de garantizar el cumplimiento de su decisión.
161. Lo señalado, encuentra sustento en el hecho que la administración pública debe garantizar que sus mandatos sean cumplidos y acatados a cabalidad, en tanto, se dictan con la finalidad de corregir determinadas conductas que ocasionan distorsión del mercado y/o afectación a intereses particulares y colectivos de los consumidores.
162. Por su parte, el artículo 37⁴¹ de la directiva, establece que 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 días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo que se otorga para cumplir el mandato, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme lo establecido en el artículo 117 del Código.
163. Por lo que, corresponde otorgar a Tiendas Ripley un plazo de cinco (5) días hábiles a partir del vencimiento del plazo que se otorga para cumplir el mandato, a efectos que cumplan con acreditar el cumplimiento de las medidas correctivas, debiendo presentar los medios probatorios que lo acrediten.
164. Finalmente, este colegiado, estima conveniente informar a la Asociación que, de producirse un incumplimiento de las medidas correctivas, una vez que, el presente pronunciamiento quede consentido o sea confirmado por la instancia superior, deberá comunicar tal hecho a efectos de evaluar la imposición de una multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva.

III.4. Graduación de la sanción

165. Habiéndose verificado la existencia de la infracción administrativa, corresponde determinar la sanción a imponer. Para proceder a su graduación, deben aplicarse de manera preferente los criterios previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor y, de manera supletoria, los criterios contemplados en la Ley del Procedimiento Administrativo General.
166. El artículo 112° del Código,⁴² establece que para determinar la gravedad de la infracción y la aplicación de las multas correspondientes, se podrá tener en consideración, entre otros,

⁴⁰ **DIRECTIVA N° 001-2021/COD-INDECOPI**

Artículo 40.- Incumplimiento y ejecución de medidas correctivas o cautelares

40.1. Ante el incumplimiento de un mandato de medida correctiva o medida cautelar por el proveedor obligado, el órgano resolutorio que actúa como primera instancia en el procedimiento, debe actuar de oficio a fin de garantizar el cumplimiento de la decisión de la autoridad, sin perjuicio del derecho que tiene al administrado de comunicarle esa situación. En dicha comunicación, el beneficiado debe precisar el número de expediente y resolución que dispuso el mandato, además de especificar en qué consiste el incumplimiento en caso se trate de varios mandatos.

⁴¹ **DIRECTIVA N° 001-2021/COD-INDECOPI**

Artículo 37.- Medidas correctivas, medidas cautelares o pago de costas del procedimiento

En caso se ordenen medidas correctivas, medidas cautelares o el pago de las costas del procedimiento, la resolución debe 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 quedar expedita la facultad de la autoridad para imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en los artículos 117 y 118 del Código.

⁴² **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:

los siguientes criterios: (i) El beneficio ilícito esperado por la realización de la infracción; (ii) La probabilidad de detección de la infracción; (iii) El daño resultante de la infracción y (iv) Los efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado, (v) La naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores y otros criterios que, dependiendo del caso particular, considere adecuado adoptar el órgano resolutorio.

167. A fin de graduar la sanción a imponer por una infracción detectada el TUO de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, recoge dentro de los principios de la potestad sancionadora administrativa el de razonabilidad⁴³, según el cual la autoridad

-
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.

Se consideran circunstancias agravantes especiales, las siguientes:

1. La reincidencia o incumplimiento reiterado, según sea el caso.
2. La conducta del infractor a lo largo del procedimiento que contravenga el principio de conducta procedimental.
3. Cuando la conducta infractora haya puesto en riesgo u ocasionado daño a la salud, la vida o la seguridad del consumidor.
4. Cuando el proveedor, teniendo conocimiento de la conducta infractora, deja de adoptar las medidas necesarias para evitar o mitigar sus consecuencias.
5. Cuando la conducta infractora haya afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores.
6. Otras circunstancias de características o efectos equivalentes a las anteriormente mencionadas, dependiendo de cada caso particular.

Se consideran circunstancias atenuantes especiales, las siguientes:

1. La presentación por el proveedor de una propuesta conciliatoria dentro del procedimiento administrativo que coincida con la medida correctiva ordenada por el órgano resolutorio.
2. Cuando el proveedor acredite haber concluido con la conducta ilegal tan pronto tuvo conocimiento de la misma y haber iniciado las acciones necesarias para remediar los efectos adversos de la misma.
3. En los procedimientos de oficio promovidos por una denuncia de parte, cuando el proveedor se allana a la denuncia presentada o reconoce las pretensiones en ella contenidas, se da por concluido el procedimiento liminarmente, pudiendo imponerse una amonestación si el allanamiento o reconocimiento se realiza con la presentación de los descargos; caso contrario la sanción a imponer será pecuniaria. En aquellos casos en que el allanamiento o reconocimiento verse sobre controversias referidas a actos de discriminación, actos contrarios a la vida y a la salud y sustancias peligrosas, se considera como un atenuante pero la sanción a imponer será pecuniaria. En todos los supuestos de allanamiento y reconocimiento formulados con la presentación de los descargos, se exonera al denunciado del pago de los costos del procedimiento, pero no de las costas.
4. Cuando el proveedor acredite que cuenta con un programa efectivo para el cumplimiento de la regulación contenida en el presente Código, para lo cual se toma en cuenta lo siguiente:

- a. El involucramiento y respaldo de parte de los principales directivos de la empresa a dicho programa.
 - b. Que el programa cuenta con una política y procedimientos destinados al cumplimiento de las estipulaciones contenidas en el Código.
 - c. Que existen mecanismos internos para el entrenamiento y educación de su personal en el cumplimiento del Código.
 - d. Que el programa cuenta con mecanismos para su monitoreo, auditoría y para el reporte de eventuales incumplimientos.
 - e. Que cuenta con mecanismos para disciplinar internamente los eventuales incumplimientos al Código.
 - f. Que los eventuales incumplimientos son aislados y no obedecen a una conducta reiterada.
5. Otras circunstancias de características o efectos equivalentes a las anteriormente mencionadas dependiendo de cada caso particular.

(Artículo modificado por el Decreto Legislativo N° 1308).

⁴³

TUO DE LA LEY N° 27444, LEY DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL

Artículo 248°:

(...)

3. Razonabilidad: las autoridades deben prever que la comisión de la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción; así como que la determinación

M-CPC-06/01

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

Jirón Ancash N° 146, Puno – Perú

Celular (RPC) N° 944812179

E-mail: wzanabria@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

administrativa debe asegurar que la magnitud de la sanción administrativa sea mayor o igual al beneficio esperado por los administrados por la comisión de las infracciones. Ello con la finalidad de desincentivar las conductas que generen alguna distorsión en la relación de consumo y; en consecuencia, que no resulte más ventajoso el incumplimiento de la ley.

168. Considerando que, en el presente procedimiento, uno de los extremos imputados fue declarado fundado, se procederá a graduar la sanción por la infracción detectada.

Sobre el trato desigual e injustificado por parte de Tiendas Ripley

169. Un primer criterio a utilizar en la graduación de la sanción en este extremo es, el daño resultante y la naturaleza del perjuicio causado, asociado a la afectación al derecho a la dignidad que sufren las personas involucradas en la controversia, en tanto este tipo de conductas reviste un menoscabo a la propia identidad de la persona, resaltando la diferencia por su condición social y económica, limitando su derecho a ser tratados de manera equitativa.
170. Otro criterio a tomar en cuenta es la probabilidad de detección, donde esta Comisión considera que la conducta infractora verificada en el presente caso tiene una posibilidad de detección baja, pues por la naturaleza de la infracción su probanza resulta una tarea compleja.
171. Por otro lado, este colegiado considera fundamental resaltar que el daño ocasionado por la conducta es un efecto negativo en el mercado, pues menoscaba la credibilidad y confianza frente a los usuarios de dichos servicios, generando desconfianza en ellos, con los consecuentes perjuicios al desarrollo del mercado.
172. Por estas consideraciones, esta Comisión considera que, para imponer la sanción, adicionalmente, se debe tomar en cuenta lo establecido por los principios de razonabilidad y proporcionalidad, es decir, la sanción debe ser suficiente para generar incentivos que corrijan las acciones contrarias al ordenamiento de protección al consumidor. Por lo que este Colegiado considera que corresponde imponer una multa de 10 UIT.

Sobre el porcentaje de la multa correspondiente a la Asociación

173. El numeral 156.1 del artículo 156 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 servicios públicos puedan disponer que un porcentaje de las multas administrativas impuestas en los procesos promovidos por estas asociaciones de consumidores sea entregado. En cada caso, dicho porcentaje no puede exceder el cincuenta por ciento (50%) de la multa impuesta y constituye fondos públicos.
174. En esa línea, el artículo 26° de la Directiva N° 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

de la sanción considere criterios como la existencia o no de intencionalidad, el perjuicio causado, las circunstancias de la comisión de la infracción y la repetición en la comisión de infracción.
(...)

la multa impuesta en un procedimiento por infracción a las normas de protección al consumidor en favor de la asociación de consumidores que lo promovió⁴⁴.

175. No obstante, el mencionado artículo hace referencia que, “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”, conforme se advierte en el siguiente texto:

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 el 50% del valor de la multa impuesta. Los montos entregados constituyen fondos públicos, de conformidad a lo señalado en el Código de Protección y Defensa del Consumidor.

176. En el presente caso, de la revisión de la denuncia interpuesta por la Asociación se advierte que estaría actuando en representación de Josué Murguía Berrio, Francisco Rojas Chica y Maritza Merma Alferes, es decir, en defensa de intereses particulares, mas no estaría participando por una afectación a los intereses colectivos o difusos; por lo que este Colegiado considera que corresponde denegar la solicitud efectuada por la Asociación para que se le otorgue un porcentaje de la multa impuesta a Tiendas Ripley.

III.5 Costas y costos del procedimiento

177. La Ley del Procedimiento Administrativo General, establece que, sólo procede el reembolso de gastos administrativos cuando una ley expresamente lo autoriza; asimismo, señala que son gastos administrativos aquellos ocasionados por actuaciones específicas solicitados por el administrado dentro del procedimiento⁴⁵.
178. El artículo 7° del Decreto Legislativo 807⁴⁶, señala que, en cualquier procedimiento contencioso seguido ante el Indecopi, además de imponer la sanción que corresponda, puede ordenar que el infractor asuma el pago de las costas y costos del proceso en que haya incurrido el denunciante o el Indecopi.
179. Siendo que el presente caso, se ha determinado en un extremo la responsabilidad de la denunciada, se le ordena que cumpla, en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, con pagar a los

⁴⁴ DIRECTIVA N° 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 el 50% del valor de la multa impuesta. Los montos entregados constituyen fondos públicos, de conformidad a lo señalado en el Código de Protección y Defensa del Consumidor.

⁴⁵ DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS, QUE APRUEBA EL TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL

Artículo 56.- Reembolso de gastos administrativos

56.1 Sólo procede el reembolso de gastos administrativos cuando una ley expresamente lo autoriza.

⁴⁶ DECRETO LEGISLATIVO 807

Artículo 7.- Pago de costas y costos.- En cualquier procedimiento contencioso seguido ante el INDECOPI, la comisión o dirección competente, además de imponer la sanción que corresponda, puede ordenar que el infractor asuma el pago de las costas y costos del proceso en que haya incurrido el denunciante o el INDECOPI. En los procedimientos seguidos de parte ante la Comisión de Eliminación de Barreras Burocráticas, se podrá ordenar el pago de costas y costos a la entidad que haya obtenido un pronunciamiento desfavorable.

**PERÚ**Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE PUNO
DELEGACIÓN EN PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
RESOLUCIÓN FINAL N° 087-2021/CPC-INDECOPI-PUN
EXPEDIENTE N° 4-2021/CPC-INDECOPI-PUN

denunciantes, las costas del procedimiento que a la fecha ascienden a la suma de S/. 36.00.

180. De considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, los denunciantes podrán solicitar el reembolso de los costos en que hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de costos ante el ORPS, considerando los lineamientos establecidos en los artículos 417 y 418° del Código Procesal Civil⁴⁷.

IV. RESOLUCIÓN DE LA COMISIÓN

PRIMERO: Declarar fundado el procedimiento administrativo sancionador iniciado por la Asociación de Consumidores “Nouvelle Defense - NV Défense” en representación de Josué Murguía Berrio, Francisco Rojas Chica y Maritza Merma Alferes, en contra de Tiendas por Departamento Ripley Sociedad Anónima, por infracción al artículo 38.1° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que ha quedado acreditado que la denunciada habría realizado actos de discriminación en contra de los señores Francisco Rojas Chica y Maritza Merma Alferes al no permitirles realizar sus compras y ser retirados del establecimiento ubicado en el C.C. Real Plaza de la ciudad de Juliaca por una puerta diferente a la puerta de salida de los consumidores sin justificación alguna. Asimismo, se le impone una multa de 10 UIT.

SEGUNDO: Declarar infundado el procedimiento iniciado por la Asociación de Consumidores “Nouvelle Defense - NV Défense” en representación de Josué Murguía Berrio, Francisco Rojas Chica y Maritza Merma Alferes, en contra de Tiendas por Departamento Ripley Sociedad Anónima; por infracción al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al no haberse acreditado que la denunciada habría impedido injustificadamente la grabación de las compras del señor Josué Murguía Berrio en su establecimiento ubicado en el C.C. Real Plaza de la ciudad de Juliaca.

TERCERO: Declarar improcedente el procedimiento iniciado por la Asociación de Consumidores “Nouvelle Defense - NV Défense” en representación de Josué Murguía Berrio, Francisco Rojas Chica y Maritza Merma Alferes, en contra de Tiendas por Departamento Ripley Sociedad Anónima; por infracción al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que el Indecopi carece de competencia para conocer las conductas relacionadas al incumplimiento de las disposiciones de salubridad establecidas por el gobierno central debido al Covid-19.

CUARTO: Declarar infundado el procedimiento iniciado por la Asociación de Consumidores “Nouvelle Defense - NV Défense” en representación de Josué Murguía Berrio, Francisco Rojas

⁴⁷

CÓDIGO PROCESAL CIVIL

Artículo 417°.- Liquidación de las costas-

Las costas serán liquidadas por la parte acreedora de ellas, después de ejecutoriada la resolución que las imponga o la que ordena se cumpla lo ejecutoriado.

La liquidación atenderá a los rubros citados en el Artículo 410, debiéndose incorporar sólo los gastos judiciales comprobados y correspondientes a actuaciones legalmente autorizadas.

Las partes tendrán tres días para observar la liquidación. Transcurrido el plazo sin que haya observación, la liquidación será aprobada por resolución inimpugnable.

Interpuesta observación, se conferirá traslado a la otra parte por tres días. Con su absolución o sin ella, el Juez resolverá. La resolución es apelable sin efecto suspensivo.

El único medio probatorio admisible en la observación es el dictamen pericial, que podrá acompañarse hasta seis días después de haberse admitido. Del dictamen se conferirá traslado por tres días, y con su contestación o sin ella el Juez resolverá con decisión inimpugnable.

Artículo 418°.- Procedencia de los costos-

Para hacer efectivo el cobro de los costos, el vencedor deberá acompañar documento indubitable y de fecha cierta que acredite su pago, así como de los tributos que correspondan. Atendiendo a los documentos presentados, el Juez aprobará el monto

M-CPC-06/01

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

Jirón Ancash N° 146, Puno – Perú

Celular (RPC) N° 944812179

E-mail: wzanabria@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe



Chica y Maritza Merma Alferes, en contra de Tiendas por Departamento Ripley Sociedad Anónima; por infracción al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al no haberse acreditado que haya realizado una agresión física en contra del señor Josué Murguía Berrio en su establecimiento ubicado en el C.C. Real Plaza de la ciudad de Juliaca al querer despojarlo de su equipo celular.

QUINTO: Declarar improcedente el procedimiento iniciado por la Asociación de Consumidores “Nouvelle Defense - NV Défense” en representación de Josué Murguía Berrio, Francisco Rojas Chica y Maritza Merma Alferes, en contra de Tiendas por Departamento Ripley Sociedad Anónima; por infracción al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que dicho reclamo fue interpuesto por una persona ajena al presente procedimiento.

SEXTO: Declarar infundado el procedimiento administrativo sancionador iniciado por la Asociación de Consumidores “Nouvelle Defense - NV Défense” en representación de Josué Murguía Berrio, Francisco Rojas Chica y Maritza Merma Alferes, en contra de Tiendas por Departamento Ripley Sociedad Anónima; por infracción al artículo 24°.1 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse acreditado que la denunciada no se encontraba obligada a brindar respuesta a la Hoja de Reclamación - 1302479/RE60-0077653-20) del 15 de diciembre de 2020 al tratarse de una queja.

SÉPTIMO: Ordenar a Tiendas por Departamento Ripley Sociedad Anónima, como medidas correctivas las siguientes:

- (i) Que, en el plazo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de notificada con la presente resolución cumpla con remitir una comunicación a los señores Francisco Rojas Chica y Maritza Merma Alferes, disculpándose por los hechos suscitados el 15 de diciembre de 2020.
- (ii) Cumpla con brindar una capacitación respecto a temas de atención al cliente y prohibición de actos de discriminación, a todos los trabajadores de su establecimiento que participen en los procesos de diseño y ejecución de las políticas comerciales de atención al cliente o tengan contacto directo con clientes por cualquier canal de atención. La referida capacitación deberá reflejar el involucramiento de los principales directivos de la empresa.

Para el cumplimiento de las medidas correctivas ordenadas, se concede un plazo de 15 días hábiles contados a partir del día siguiente de recibida la presente resolución.

Si la autoridad administrativa verifica el incumplimiento a las medidas correctivas dispuestas, podrá imponer al administrado una multa adicional no menor a tres unidades impositivas tributarias, la misma que, será duplicada hasta el límite de las doscientas unidades impositivas tributarias, en caso de persistir el incumplimiento, conforme a lo establecido en el artículo 117° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

OCTAVO: Ordenar a Tiendas por Departamento Ripley Sociedad Anónima, que deberá presentar a esta instancia los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de las medidas correctivas ordenadas, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contados a partir del vencimiento otorgado para tal fin; bajo apercibimiento, en caso de incumplimiento, de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117° de la Ley 29571, Código de Protección y defensa del Consumidor.

NOVENO: Informar a la Asociación de Consumidores “Nouvelle Defense - NV Défense” en representación de Josué Murguía Berrio, Francisco Rojas Chica y Maritza Merma Alferes que, de producirse un incumplimiento de medidas correctivas; una vez que, el presente pronunciamiento quede consentido o sea confirmado por la instancia superior, deberá



comunicar tal hecho a esta Comisión a efectos de evaluar la imposición de una multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva.

DÉCIMO: Requerir a Tiendas por Departamento Ripley Sociedad Anónima, el pago espontáneo de la multa impuesta en la presente resolución; bajo apercibimiento de poner en conocimiento de la Sub Gerencia de Ejecución Coactiva del Indecopi las sanciones establecidas, a efectos que ejerza las funciones otorgadas por Ley; una vez que el presente acto administrativo haya quedado firme.

DÉCIMO PRIMERO: Informar a Tiendas por Departamento Ripley Sociedad Anónima, que el monto de la multa impuesta será rebajado en 25% si el denunciado consiente la presente resolución y procede a cancelar dichas multas dentro del plazo para impugnarla, conforme a lo establecido en el artículo 37° del Decreto Legislativo N° 807.¹⁴ Asimismo, informar que las multas impuestas deberán ser abonadas en la cuenta “Indecopi-Multas” en el Banco de la Nación o en el Banco de Crédito del Perú mostrando únicamente el Código Único de Multa (CUM).

DÉCIMO SEGUNDO: Denegar la solicitud efectuada por la Asociación de Consumidores “Nouvelle Defense - NV Défense” para que se le otorgue un porcentaje de la multa impuesta a Tiendas Ripley, por los fundamentos expuestos en la presente resolución

DÉCIMO TERCERO: Ordenar a Tiendas por Departamento Ripley Sociedad Anónima, cumpla con pagar a los denunciantes, la suma de S/ 36.00 soles por concepto de costas del procedimiento; para lo cual se le concede un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de notificada la presente resolución; ello sin perjuicio, de que los interesados de considerarlo pertinente soliciten la liquidación de los costos del procedimiento.

DÉCIMO CUARTO: Informar a las partes que, la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que, el único recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por este Colegiado es el de apelación. Cabe señalar que dicho recurso deberá ser presentado ante la Comisión en un plazo máximo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de su notificación, de conformidad con la Directiva 001-2021/COD-INDECOPI, Directiva Única que Regula los Procedimientos de Protección al Consumidor Previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor; caso contrario, la resolución quedará consentida.

DÉCIMO QUINTO: Disponer la inscripción de Tiendas por Departamento Ripley Sociedad Anónima en el registro de infracciones y Sanciones del Indecopi, una vez que la resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119° del Código de Protección y Defensa del Consumidor¹⁵.

DÉCIMO SEXTO: Agregar al expediente el escrito del 13 de julio de 2021, presentado de manera virtual por Tiendas por Departamento Ripley Sociedad Anónima, y correr traslado a la otra parte para conocimiento.

¹⁴ **DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI**
Artículo 37°.- La sanción de multa aplicable será rebajada en un veinticinco por ciento (25%) cuando el infractor cancele el monto de la misma con anterioridad a la culminación del término para impugnar la resolución que puso fin a la instancia, en tanto no interponga recurso impugnativo alguno contra dicha resolución.

¹⁵ **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.



DÉCIMO SEPTIMO: Agregar al expediente el acta de visualización de videos del 20 de julio de 2021, y ponerlo en conocimiento de las partes.

Con la intervención de los señores Comisionados; Rodolfo Gilmar Chávez Salas, Antonio Escobar Peña, William Paz Casapía Guisberth y Jaime Alberto Malma Jiménez.

RODOLFO GILMAR CHÁVEZ SALAS
Presidente