



## RESOLUCIÓN FINAL N° 0328-2023/CC2

**DENUNCIANTE** : **IBAN COLLAHUAZO LLACSAHUANGA  
(EL SEÑOR COLLAHUAZO)**  
**DENUNCIADA** : **AUTORIDAD DE TRANSPORTE URBANO PARA LIMA  
Y CALLAO - ATU  
(ATU)**  
**MATERIAS** : **PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
PROHIBICIÓN DE DISCRIMINACIÓN**  
**ACTIVIDAD** : **ACTIVIDADES JURÍDICAS**

Lima, 16 de febrero de 2023

### ANTECEDENTES

1. El 19 de diciembre de 2020<sup>1</sup>, el señor Iban Collahuazo Llacsahuanga (en adelante, el señor Collahuazo) denunció a Instituto Metropolitano Protransporte de Lima (en adelante, Protransporte)<sup>2</sup> por presunta infracción a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor<sup>3</sup> (en adelante, el Código).
2. Mediante Resolución N° 1 del 31 de mayo de 2021, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 (en adelante, la Secretaría Técnica) resolvió lo siguiente:

*“PRIMERO: Admitir a trámite la denuncia del 19 de diciembre de 2020, presentada por el señor Iban Collahuazo Llacsahuanga contra el Instituto Metropolitano Protransporte de Lima – Protransporte por presuntas infracciones a los artículos 18, 19 y 38 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto:*

- (i) Los trabajadores del proveedor denunciado habrían realizado gestos de burla contra el denunciante el 13 de junio de 2020 en la Estación Naranjal cuando entregó su carné del Conadis;
  - (ii) los trabajadores del proveedor denunciado no habrían permitido que el denunciante aborde el bus de la ruta alimentadora Bertello el 17 de junio de 2020; pese a que, se encontraría en la cola preferencial y habría demostrado su discapacidad;
  - (iii) los trabajadores del proveedor denunciado no habrían permitido que el denunciante aborde el bus en la Estación Naranjal el 22 de junio de 2020 aproximadamente a las 5:50 a.m.; pese a que, se encontraría en la cola preferencial y habría demostrado su discapacidad; y,
  - (iv) los trabajadores del proveedor denunciado no habrían permitido que el denunciante ingrese a la Estación Los Alisos el 1 de julio de 2020 aproximadamente a las 5:55 a.m.; pese a que, habría demostrado su discapacidad”. (sic)
3. Mediante Resolución N° 2, del 5 de noviembre de 2021, la Secretaría Técnica resolvió declarar sucesor procesal a la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao – ATU (en adelante, ATU)<sup>4</sup> en reemplazo de Protransporte.
  4. Mediante escrito del 18 de febrero de 2022, subsanado con escrito del 15 de marzo de 2022, el Ministerio de Transportes y Comunicaciones se apersonó al procedimiento en representación de ATU y atendió el requerimiento de información realizado mediante la

<sup>1</sup> Denuncia remitida mediante memorándum N° 477-2021ILN-CPC/INDECOPI del 26 de mayo de 2021

<sup>2</sup> Registro Único de Contribuyentes (RUC) N° 20510407670.

<sup>3</sup> **LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicado el 2 de septiembre de 2010 en el Diario Oficial El Peruano.** Dicho código será aplicable a los supuestos de infracción que se configuren a partir del 2 de octubre de 2010, fecha en la cual entró en vigencia.

<sup>4</sup> Registro Único de Contribuyentes (RUC) N° 20604932964.



Resolución N° 2, del 5 de noviembre de 2021.

5. Mediante Informe Final de Instrucción del 2 de diciembre de 2022, la Secretaría Técnica comunicó a las partes las siguientes recomendaciones sobre la determinación de responsabilidad de ATU por las presuntas infracciones al Código que son materia del presente procedimiento:

**“SE RECOMIENDA:**

La Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 recomienda lo siguiente:

**PRIMERO:** Se recomienda **PRECISAR** que el hecho denunciado referido a que uno de los trabajadores de la **Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao - ATU** habrían realizado actos discriminatorios contra el señor **Ibán Collahuazo Llacsahuanga**, en su calidad de persona con discapacidad, corresponde ser analizado únicamente como una presunta infracción al artículo 38 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, dejando de lado los artículos 18 y 19 de dicha norma, conforme a lo siguiente:

**“PRIMERO:** Admitir a trámite la denuncia del 19 de diciembre de 2020, presentada por el señor Iban Collahuazo Llacsahuanga contra el Instituto Metropolitano Protransporte de Lima – Protransporte por presuntas infracciones al artículo 38 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto:

- (i) Los trabajadores del proveedor denunciado habrían realizado gestos de burla contra el denunciante el 13 de junio de 2020 en la Estación Naranjal cuando entregó su carné del Conadis;
- (ii) los trabajadores del proveedor denunciado no habrían permitido que el denunciante aborde el bus de la ruta alimentadora Bertello el 17 de junio de 2020; pese a que, se encontraría en la cola preferencial y habría demostrado su discapacidad;
- (iii) los trabajadores del proveedor denunciado no habrían permitido que el denunciante aborde el bus en la Estación Naranjal el 22 de junio de 2020 aproximadamente a las 5:50 a.m.; pese a que, se encontraría en la cola preferencial y habría demostrado su discapacidad; y,
- (iv) los trabajadores del proveedor denunciado no habrían permitido que el denunciante ingrese a la Estación Los Alisos el 1 de julio de 2020 aproximadamente a las 5:55 a.m.; pese a que, habría demostrado su discapacidad”.

**SEGUNDO:** Se recomienda **DENEGAR** la actuación de pruebas solicitada por el señor **Ibán Collahuazo Llacsahuanga** referida a la declaración testimonial de la señora Carrizales.

**TERCERO:** Se recomienda **DENEGAR** la solicitud de Informe Oral formulada por el señor **Ibán Collahuazo Llacsahuanga**.

**CUARTO:** Se recomienda declarar **INFUNDADA** la denuncia presentada por el señor **Ibán Collahuazo Llacsahuanga** contra la **Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao - ATU** por presunta infracción al artículo 38 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto no se acreditó que:

- (i) Los trabajadores del proveedor denunciado habrían realizado gestos de burla contra el denunciante el 13 de junio de 2020 en la Estación Naranjal cuando entregó su carné del Conadis;
- (ii) los trabajadores del proveedor denunciado no habrían permitido que el denunciante aborde el bus de la ruta alimentadora Bertello el 17 de junio de 2020; pese a que, se encontraría en la cola preferencial y habría demostrado su discapacidad;
- (iii) los trabajadores del proveedor denunciado no habrían permitido que el denunciante aborde el bus en la Estación Naranjal el 22 de junio de 2020 aproximadamente a las 5:50 a.m.; pese a que, se encontraría en la cola preferencial y habría demostrado su discapacidad; y,
- (iv) los trabajadores del proveedor denunciado no habrían permitido que el denunciante ingrese a la Estación Los Alisos el 1 de julio de 2020 aproximadamente a las 5:55 a.m.; pese a que, habría demostrado su discapacidad”. (sic)

6. Mediante escrito del 12 de diciembre de 2022 el señor Collahuazo presentó sus observaciones al Informe Final de Instrucción.



7. Pese a encontrarse debidamente notificada ATU no presentó observaciones al Informe Final de Instrucción.

### CUESTIÓN PREVIA:

#### (i) Sobre la imputación de cargos

8. Conforme se ha señalado en el numeral 2 de la presente Resolución, una de las imputaciones realizadas por la Secretaría Técnica contra ATU fue la siguiente:

*“PRIMERO: Admitir a trámite la denuncia del 19 de diciembre de 2020, presentada por el señor Iban Collahuazo Llacsahuanga contra el Instituto Metropolitano Protransporte de Lima – Protransporte por presuntas infracciones a los artículos 18, 19 y 38 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto:*

- (i) Los trabajadores del proveedor denunciado habrían realizado gestos de burla contra el denunciante el 13 de junio de 2020 en la Estación Naranjal cuando entregó su carné del Conadis;*
  - (ii) los trabajadores del proveedor denunciado no habrían permitido que el denunciante aborde el bus de la ruta alimentadora Bertello el 17 de junio de 2020; pese a que, se encontraría en la cola preferencial y habría demostrado su discapacidad;*
  - (iii) los trabajadores del proveedor denunciado no habrían permitido que el denunciante aborde el bus en la Estación Naranjal el 22 de junio de 2020 aproximadamente a las 5:50 a.m.; pese a que, se encontraría en la cola preferencial y habría demostrado su discapacidad; y,*
  - (iv) los trabajadores del proveedor denunciado no habrían permitido que el denunciante ingrese a la Estación Los Alisos el 1 de julio de 2020 aproximadamente a las 5:55 a.m.; pese a que, habría demostrado su discapacidad”. (sic)*
9. Del escrito de denuncia del 19 de diciembre de 2020, se advierte que el señor Collahuazo señaló que habría sido víctima de burlas por parte de los trabajadores de ATU por su condición de persona con discapacidad; no le habrían permitido abordar su bus el 17 y 22 de junio de 2020, pese a que, se encontraría en la cola preferencial y habría demostrado su discapacidad y no le habrían permitido ingresar a la estación Los Alisos, pese a que había demostrado su discapacidad.
10. Las mencionadas conductas han sido imputadas como presuntas infracciones a los artículos 18 y 19 del Código (deber general de idoneidad) y al artículo 38 de dicha norma (prohibición de discriminación de consumidores); por lo que resulta necesario determinar los bienes jurídicos tutelados por la normativa contenida en el Código para determinar bajo que supuesto normativo se analizará la conducta denunciada por el consumidor.
11. Para una adecuada imputación de dichos tipos infractores podrán tomarse en cuenta dos (2) factores: (i) la congruencia de lo denunciado, esto es, que el cargo atienda al contenido del escrito de denuncia por parte del administrado; y, (ii) el deber de encauzamiento de la autoridad administrativa.
12. Al respecto, el deber de idoneidad consiste en 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. El proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos.
13. Por su parte, el artículo 38 del Código regula la prohibición de discriminación de los consumidores, disponiendo que los proveedores no pueden establecer discriminación alguna por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole, respecto de los consumidores, se encuentren estos dentro o expuestos a una relación de consumo.



14. En ese sentido, se advierte que el cuestionamiento de las conductas descritas por el señor Collahuazo se encuentran referidas a un presunto trato discriminatorio en su contra. En ese sentido, corresponde analizar dichas conductas como una presunta infracción al artículo 38 del Código, dejando de lado el análisis de dicha conducta en mérito a los artículos 18 y 19 de esta norma, conforme a lo siguiente:

*“PRIMERO: Admitir a trámite la denuncia del 19 de diciembre de 2020, presentada por el señor Iban Collahuazo Llacsahuanga contra el Instituto Metropolitano Protransporte de Lima – Protransporte por presuntas infracciones al artículo 38 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto:*

- (i) Los trabajadores del proveedor denunciado habrían realizado gestos de burla contra el denunciante el 13 de junio de 2020 en la Estación Naranjal cuando entregó su carné del Conadis;*
- (ii) los trabajadores del proveedor denunciado no habrían permitido que el denunciante aborde el bus de la ruta alimentadora Bertello el 17 de junio de 2020; pese a que, se encontraría en la cola preferencial y habría demostrado su discapacidad;*
- (iii) los trabajadores del proveedor denunciado no habrían permitido que el denunciante aborde el bus en la Estación Naranjal el 22 de junio de 2020 aproximadamente a las 5:50 a.m.; pese a que, se encontraría en la cola preferencial y habría demostrado su discapacidad; y,*
- (iv) los trabajadores del proveedor denunciado no habrían permitido que el denunciante ingrese a la Estación Los Alisos el 1 de julio de 2020 aproximadamente a las 5:55 a.m.; pese a que, habría demostrado su discapacidad”.*

15. Finalmente, corresponde señalar que la precisión de cargos efectuada no vulnera el derecho de defensa de ATU, en tanto recoge uno de los artículos por los cuales se imputó inicialmente.

**(ii) Sobre la declaración testimonial requerida por el señor Collahuazo**

16. En su escrito del 20 de mayo de 2022, el señor Collahuazo solicitó la declaración testimonial de la señora Carrizales, quien se habría encontrado a cargo del área de capacitación para la atención de personas con discapacidad, quien fue la persona que separó a los involucrados por actos discriminatorios.
17. Mediante Informe Final de Instrucción la Secretaría Técnica recomendó denegar la actuación de pruebas solicitada por el señor Collahuazo, referida a la declaración testimonial de la señora Carrizales.
18. En su escrito de observaciones al Informe Final de Instrucción el señor Collahuazo señaló lo siguiente:
- (i) La recomendación de la Secretaría Técnica de denegar la actuación del testimonio de la señora Carrizales vulnera su derecho a la tutela jurisdiccional efectiva y a la valoración de prueba de parte; y,
  - (ii) que si se quiere llegar a la verdad no se puede denegar dicha actuación dado que la persona de la cual se solicita la declaración conoce mucho sobre los hechos ocurridos.
19. Sobre el particular, el numeral 173.2 del artículo 173 de Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, establece que corresponde a los administrados aportar pruebas mediante la presentación de documentos e informes, proponer pericias, testimonios, inspecciones y demás diligencias permitidas, o aducir alegaciones.
20. El numeral 174.1 del artículo 174 del TUO regula la potestad de la Autoridad Administrativa de rechazar motivadamente los medios de prueba propuestos por el administrado, cuando no guarden relación con el fondo del asunto, sean improcedentes



o innecesarios.

21. El artículo 31 del Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, otorga a las partes la facultad de presentar, como medio probatorios, documentos, incluyendo todo tipo de escritos que recojan, contengan o representen algún hecho, una actividad humana o su resultado<sup>5</sup>.
22. El artículo 24 de la referida norma dispone la facultad de declarar la pertinencia o improcedencia de los medios probatorios ofrecidos por las partes, disponer de oficio la actuación de medios probatorios y actuar los que correspondan.
23. Asimismo, los artículos 188 y 190 del Código Procesal Civil establecen que los medios probatorios tienen por finalidad acreditar los hechos expuestos por las partes, a efectos de producir certeza respecto de los puntos controvertidos. Asimismo, estos deben referirse a los hechos y a la costumbre cuando ésta sustenta la pretensión. Los que no tengan dicha finalidad, serán declarados improcedentes.
24. En dicha línea, se considerarán también como improcedentes los medios probatorios que tiendan a establecer que:
  - 1.- Hechos no controvertidos, imposibles, o que sean notorios o de pública evidencia.
  - 2.- Hechos afirmados por una de las partes y admitidos por la otra en la contestación de la demanda, de la reconvenición o en la audiencia de fijación de puntos controvertidos. Sin embargo, el Juez puede ordenar la actuación de medios probatorios cuando se trate de derechos indisponibles o presuma dolo o fraude procesales.
  - 3.- Los hechos que la ley presume sin admitir prueba en contrario.
  - 4.- El derecho nacional, que debe ser aplicado de oficio por los Jueces. En el caso del derecho extranjero, la parte que lo invoque debe realizar actos destinados a acreditar la existencia de la norma extranjera y su sentido.
25. Asimismo, el artículo 192 del Código de Procesal Civil reconoce como medio de prueba típico a las declaraciones de testigos.
26. Adicionalmente, la sentencia del Tribunal Constitucional recaída en el expediente N° 6712-2005-HC/TC<sup>6</sup> señala que la importancia de un medio probatorio recae en la capacidad de generar convicción del juzgador sobre la existencia o inexistencia de los hechos que son o serán objeto de probanza.
27. En dicho sentido, corresponde determinar la pertinencia de la declaración testimonial requerida por el señor Collahuazo a fin de verificar si la misma servirá para generar convicción sobre la existencia de los hechos que son objeto de cuestionamiento en el presente procedimiento.
28. Al respecto, el señor Collahuazo solicitó que la declaración testimonial de la señora Carrizales habría sido quien separó a los involucrados en los hechos discriminatorios denunciados.

<sup>5</sup> **DECRETO LEGISLATIVO N° 807, Facultades, Normas y Organización del Indecopi. Artículo 31.-** Las partes sólo podrán ofrecer los siguientes medios probatorios:

a) Pericia;

b) Documentos, incluyendo todo tipo de escritos, impresos, fotocopias, planos, cuadros, dibujos, radiografías, cintas cinematográficas y otras reproducciones de audio y vídeo, la telemática en general y demás objetos y bienes que recojan, contengan o representen algún hecho, una actividad humana o su resultado; e

c) Inspección.

<sup>6</sup> Ver fundamento 22 Sentencia del Tribunal Constitucional recaída en el expediente 6712-2005-HC/TC.



29. De acuerdo con la imputación de cargos realizada mediante Resolución N° 2, el análisis de las presuntas infracciones incurridas por ATU se circunscribirá dentro de las actuaciones que, como proveedor del servicio de transporte de personas, se hubiese encontrado obligado a realizar; en atención a las normas de protección al consumidor, frente a un presunto acto de discriminación.
30. En ese sentido, no se verifica que la declaración testimonial solicitada por el señor Collahuazo ostente la pertinencia requerida para generar convicción sobre la existencia o inexistencia de las presuntas infracciones incurridas por ATU en sus actuaciones frente a la presunta comisión de un acto de discriminación.
31. En ese sentido, corresponde **denegar** la actuación de pruebas solicitada por el señor Collahuazo referida a la declaración testimonial de la señora Carrizales.

(iii) **Sobre la solicitud de Informe Oral formulada por el señor Collahuazo**

32. Mediante escrito del 20 de mayo de 2022, el señor Collahuazo solicitó que se programe *“una audiencia para ambas partes de esa forma tener los hechos sobre la mesa”*.
33. Mediante Informe Final de Instrucción la Secretaría Técnica recomendó denegar la solicitud realizada por el señor Collahuazo, referida a programar una audiencia para informe oral, dado que no habría cumplido con justificar la necesidad del mismo.
34. En su escrito de observaciones al Informe Final de Instrucción el señor Collahuazo solicitó, nuevamente, que se le permita brindar un informe oral para esclarecer los hechos, en mérito al principio de intermediación, acceso a la justicia y tutela jurisdiccional efectiva.
35. El artículo 16 del Decreto Legislativo N° 1033, Ley de Organización y Funciones del INDECOPI, establece que la Comisión podrá convocar a audiencia de informe oral, de oficio o a pedido de parte. Asimismo, cuenta con la facultad para denegar dicho tipo de solicitudes mediante decisión fundamentada<sup>7</sup>.
36. En el presente caso, la Comisión ha verificado que durante el desarrollo del presente procedimiento el señor Collahuazo ha tenido la oportunidad de exponer por escrito sus argumentos mediante la presentación de su denuncia, así como de aportar todos los medios probatorios que fueran necesarios para emitir un pronunciamiento sobre las materias controvertidas.
37. Por tanto, considerando que, el señor Collahuazo ha podido ejercer plenamente su derecho a exponer sus argumentos y ofrecer los medios probatorios pertinentes, así como también que en su solicitud de informe oral la parte denunciante no ha señalado la necesidad de presentar a la Comisión nuevos elementos de juicio que justifiquen otorgar el mismo, por lo que corresponde **denegar** la solicitud realizada por el denunciante.

<sup>7</sup>

**DECRETO LEGISLATIVO N° 1033, LEY DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL INDECOPI**

**Artículo 16.- Audiencia de informe oral ante las Salas del Tribunal**

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

(...)

16.3 Las disposiciones del presente artículo serán aplicables a las solicitudes de informe oral presentadas ante las Comisiones.



## ANÁLISIS

### Sobre la prohibición de discriminación

38. 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 (en adelante, la Constitución), el cual 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. (...)”*

39. El derecho a la igualdad presenta una doble dimensión: de un lado como principio rector del ordenamiento jurídico; y de otro lado, como un derecho constitucional subjetivo, individualmente exigible, que confiere a toda persona el derecho a ser tratado con igualdad ante la ley y de no ser objeto de forma alguna de discriminación<sup>8</sup>.
40. El literal d) del artículo 1 del Código reconoce el derecho de los consumidores a ser tratados justa y equitativamente 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.
41. En la práctica los derechos antes citados se resumen en la obligación de los proveedores de dispensar un trato equitativo brindando sus servicios o productos sin exclusiones o selección de clientela, más allá de las condiciones que objetivamente resulten necesarias para el cabal cumplimiento de sus prestaciones.
42. Por su parte, el artículo 38 del Código establece expresamente la prohibición de discriminar a los consumidores por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole; indicando que se encuentra prohibida la exclusión de personas sin que medien causas de seguridad del establecimiento, tranquilidad de sus clientes u otros motivos similares. Asimismo, se precisa que el trato diferenciado debe obedecer a causas objetivas y razonables<sup>9</sup>.
43. En ese sentido, la Comisión se encuentra facultada para velar y promover el respeto de los derechos de los ciudadanos como consumidores, así como promover el cumplimiento de la obligación de los proveedores de no seleccionar de manera injustificada a la clientela.
44. El principio de la carga de la prueba establece que la responsabilidad de probar los hechos le corresponde a quien los alega, es decir al denunciante cuando el procedimiento se inicia por denuncia de parte de éste o a la administración cuando se inicia de oficio, por regla general. Sin embargo, el artículo 39 del Código contempla reglas procesales referidas a la distribución de la carga de la prueba en el caso de un

<sup>8</sup> EGUIGUREN PRAELI, Francisco, Principio de Igualdad y Derecho a la No Discriminación, En: Ius et Veritas 15, p. 63.

<sup>9</sup> **LEY N° 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.



presunto trato desigual o discriminatorio.

45. Es así como el consumidor afectado por este tipo de prácticas ilegales deberá, en primer lugar, acreditar siquiera indiciariamente la existencia de trato desigual, para que se invierta la carga de la prueba y exigir al proveedor que demuestre la existencia de una causa objetiva y justificada para dicho trato. En caso, el proveedor demuestre la existencia de una causa objetiva y razonable, le corresponderá al consumidor probar que ésta es en realidad un pretexto o una simulación para incurrir en prácticas discriminatorias<sup>10</sup>.
46. Lo anterior ha sido ratificado por la Sala Especializada en Protección al Consumidor, en anteriores pronunciamientos, al señalar que en este tipo de casos existe una cierta dificultad para el consumidor de probar que ha sido víctima de un trato discriminatorio.
47. En ese sentido, debe quedar claro que en estos casos mientras quien denuncie no acredite un trato desigual respecto de otros consumidores, no se configurará infracción alguna al artículo 38 del Código.

### **Aplicación al caso concreto**

#### **Sobre que los trabajadores de ATU habrían realizado gestos de burla contra el denunciante el 13 de junio de 2020 en la Estación Naranjal cuando entregó su carné del Conadis**

48. En su denuncia, el señor Collahuazo señaló que el 13 de junio de 2020, en la ruta Super Expreso 4. Presentó su carné del Conadis siendo que los trabajadores de la denunciada se lo pasaban de mano en mano haciendo gestos de burla.
49. Pese a encontrarse debidamente notificada ATU no presentó descargos.
50. En su Informe Final de Instrucción, la Secretaría Técnica recomendó declarar infundado el presente extremo de la denuncia en tanto no obrarían en el expediente medios probatorios que permitan verificar que los colaboradores de ATU hayan realizado actos de discriminación contra el denunciante.
51. En su escrito de observaciones al Informe Final de Instrucción, el señor Collahuazo señaló lo siguiente:
  - (i) La Autoridad Administrativa no exigió a la denunciada hacer la entrega de los vídeos de las cámaras, siendo que no puede exigir al denunciante toda la carga de la prueba cuando las cámaras de video no son de su propiedad;
  - (ii) señaló que rechaza lo señalado por la Secretaría Técnica en el presente extremo del Informe Final de Instrucción;
  - (iii) si no se cuenta con los descargos de ATU, cómo es que la Autoridad Administrativa tiene fundamentos para que ATU quede exenta de responsabilidad; y,
  - (iv) se debe tener en cuenta que el agraviado no usaba celular con cámara razón

<sup>10</sup> **LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

**Artículo 39.-** Carga de la prueba

La carga de la prueba sobre la existencia de un trato desigual corresponde al consumidor afectado cuando el procedimiento se inicia por denuncia de este o a la administración cuando se inicia por iniciativa de ella. Para acreditar la 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.



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

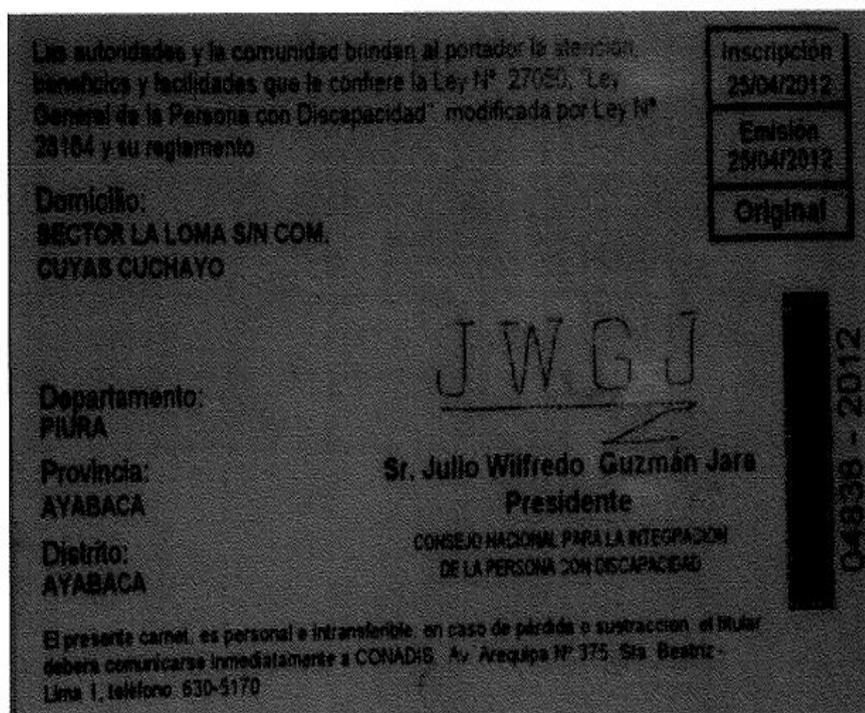
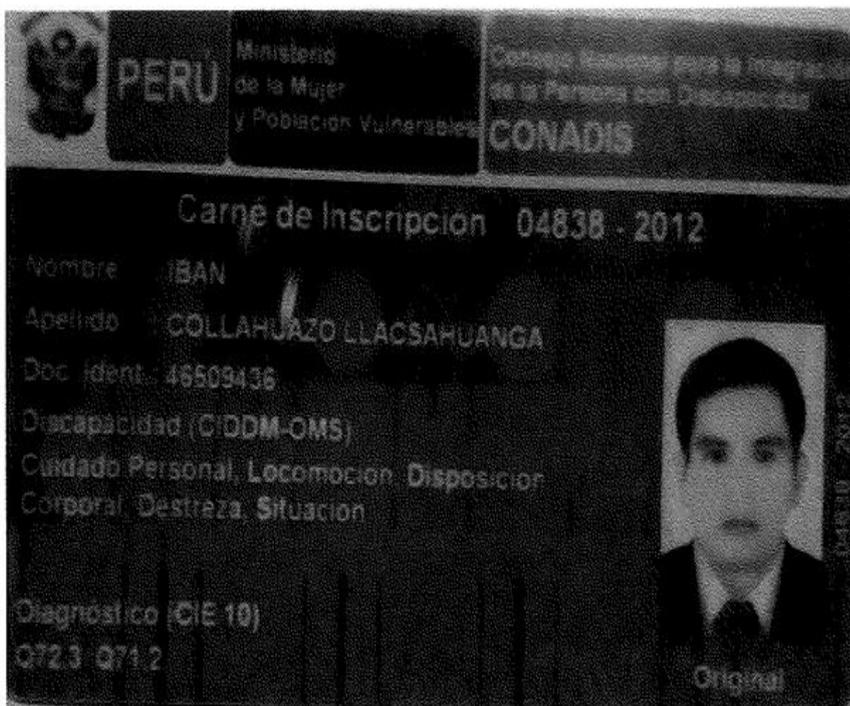
INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL  
EXPEDIENTE N°477-2021/CC2

por la cual no pudo grabar todos los hechos ocurridos.

52. Al respecto, obran en el expediente copia de los siguientes documentos:

(i) Carné del Conadis N° 04838-2012, del señor Collahuazo<sup>11</sup>:



<sup>11</sup> Foja 12 del Expediente



(i) Carta del 3 de octubre de 2020, remitida por el señor Collahuazo<sup>12</sup>:

Lima 03 de octubre del 2020

SEÑOR: REPRESENTANTE DE ATU

Por medio de la presente soy , **IBAN COLLAHUAZO LLACSAHUANGA** con D.N.I. N° **46509436** **SOY UNA PERSONA CON DISCAPACIDAD** con código N° 04838-2012 de CONADIS, con domicilio real en la AV. Marcará N° 5374 Urb. Villa del Norte Distrito de los Olivos Lima .

**DATOS GENERALES DEL AFECTADO:**

- **NOMBRE** : IBAN COLLAHUAZO LLACSAHUANGA
- **DIRECCION REAL** : AV. Marcará N° 5374 Urb. Villa del Norte Distrito de los Olivos Lima
- **CORREO ELECTRONICO** : juslegale@hotmail.com
- **CELULAR** : 962012367 / 961710108
- **LUGAR DE LOS HECHOS:** ESTACION NARANJAL INDEPENDENCIA Y COMAS
- **DELITO** : ART. 323 Discriminación e incitación a la discriminación Código Penal (Delito contra la humanidad).

I. **PETITORIO :** *Pido JUSTICIA SEÑORES DE ATU ,UNA SANCIÓN A TODOS LOS IMPLICADOS UNA SANCION EJEMPLAR TANTO TRABAJADORES Y ADMINISTRATIVOS POR TODOS LOS DAÑOS Y PERJUICIOS A MI PERSONA*, por actos de discriminación ,marginación ,distinción ,exclusión ,restricción que menoscaba el derecho de toda persona , esto sucedió en la empresa del metropolitano estación naranjal son más de tres años que me hacen este daño si yo no denuncie es porque no me gusta los problemas pero pensé que las personas que laboran en dicha empresa iban a cambiar ,pero no fue así , hasta que mejor tuve que hacer valer mis derechos y nunca jamás callar ante estos hechos que van en contra de los derechos humanos, a continuación detallo los hechos.

II. **HECHOS OCURRIDOS DETALLADOS ACONTINUACIÓN:**

1. **El 13 /06/2020 , Sábado Hora 5: 45 aproximadamente .** En la ruta super expreso 4. Los hechos fueron presente mi carnet de CONADIS, lo recibieron y se lo pasaban uno al otro con ánimos de burla , cuando estas personas ya conocen su trabajo y me conocen porque hago uso de este transporte de lunes a sábado desde el 2016 , y actualmente ,sentí marginado , distinción , excluido .
2. **El día 17 /09/2020 , Miércoles hora 7:30 Am ruta alimentador BERTELLO ,** me pidieron el carnet lo entregue , yo me encontraba en la cola preferencial para abordar el bus , no fue suficiente mi carnet , tuve que decirle que no tengo una

mano , pies ,para que recién me dejen tomar el bus , yo necesito llegar a mi a casa no soporto estar más de 5 minutos de pie por mi condición .

Cuando ya me dejaron subir al bus , la escuche a la orientadora decir , que no tiene pies dice, hizo este comentario a los usuarios. **Revisar las cámaras** Presente mi reclamo a la empresa. Hoja de Reclamación N° HR 2020-001653-DEM .410096. por los mismos hechos discriminatorios. Me han respondido mediante correo electrónico, el viernes 19/06/2020 manifestando las disculpas del caso. Esto es una burla para mí persona.

3. **El día 22 de junio ,Lunes del 2020 Hora 5.50 am, ruta SUPER EXPRESO** igual recibí estos actos de discriminación . Yo estaba haciendo la cola preferencial para abordar el bus , un orientador de chaleco azul del metropolitano se puso casi delante de mí no me permitió subir al bus que llegaba vacío me dejo para el segundo bus yo le mostraba mi carnet me contestó que lo deje trabajar , que ya me conocía ,**Pueden revisar las cámaras.**

4. **El día 01-07 - 2020 Hora 5.55 am RUTA SUPER EXPRESO** ,los de seguridad y orientadores no me dejaron ingresar ,mostré mi carnet , les enseñe mi mano mis pies que no tengo tampoco me han creído que soy una persona con discapacidad, se reflejó claro los actos de discriminación ,marginación distinción ,exclusión ,restricción de los señores , yo tomo este transporte de **NARANJAL A SAN ISIDRO** yo trabajo ahí ,son 5 años que uso este servicio de transporte .

Yo tengo mi carnet azul enseñe mi carnet y paso a marcar tarjeta de pago y paso hacer mi cola preferencial para abordar el bus. **Pueden revisar las cámaras.**

- III. **PIDO QUE SE HAGA UNA EXSAHUTIVA INVESTIGACIÓN, SOLICITEN LA VISUALIZACION DE LAS CAMARAS PARA PROBAR LOS HECHOS**, yo no pretendo sorprender a nadie solo pido justicia frente a estos hechos que atentan con la dignidad humana, y los derechos humanos.
- IV. **PUDEN PEDIR LAS HOJAS DE RECLAMO Y QUEJAS HECHAS ANTE LA EMPRESA METROPOLITANO**, sus respuestas son una burla para mí persona.
- V. **SEÑORES DE ATU, presento** ante ustedes este reclamo para denunciar todos los hechos cometidos contra mi persona, contra la empresa de transportes que actuado pasivamente, se deslumbra que nunca capacita a sus trabajadores sobre temas personas con habilidades diferentes, el actuar de estos trabajadores esta totalmente sancionado penalmente por nuestro código penal y nuestra constitución política. Yo hago uso de este servicio de transporte durante 5 años yo a pesar de mi discapacidad no doy trabajo a

<sup>12</sup> De la foja 16 a la 17, del Expediente



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOP

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL  
EXPEDIENTE N°477-2021/CC

nadie para decir que todos ellos tienen que hacer ingresar, subir al bus nada de esto, yo lo que es ingresar mostrar mi carnet pasar a marcar, hacer mi cola preferencial, abordar el bus, llegar a mi destino. Señores de ATU, es mi rutina de lunes a sábado si ven no doy trabajo de apoyo del personal a mi persona, no entiendo porque este problema discriminatorio contra mi persona.

**ATENTAMENTE:**

**NOMBRE Y APELLIDOS:** IBAN COLLAHUAZO LLACSAHUANGA  
**CELULAR:** 962012367 / 961710108  
**CORREO:** juslegale@hotmail.com

(ii) Carta N° 442-2020-ATU/GG-UACGD, emitida por ATU<sup>13</sup>



PERÚ Ministerio de Transportes y Comunicaciones Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao - ATU Gerencia General

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"  
"Año de la universalización de la salud"

1.

**CARTA N° 442-2020-ATU/GG-UACGD**

Señor  
**IBAN COLLAZOS LLACSAHUANGA**  
Avenida MARCARA N° 5374 Urb. Villa del Norte – LOS OLIVOS  
Presente.

**REF.:** Carta del Sr. IBAN COLLAHUAZO LLACSAHUANGA  
**ASUNTO:** Presunta discriminación en las Estaciones del Metropolitano

De mi mayor consideración:

Me dirijo a usted en relación a su documento de la referencia, a través del cual presuntamente ha sido víctima de discriminación en el Metropolitano, el día 13 de junio del presente año, al respecto comunico lo siguiente:

- Al punto N° 01 de su carta debo manifestarle que al haberse cometido los hechos el 13 de junio del año en curso, no se ha podido visualizar las imágenes de la presunta irregularidad cometida en su contra, por cuanto debido al tiempo transcurrido el video de vigilancia ha sido borrado, ya que estos se conservan por un lapso de 20 días, sin embargo, al haber realizado la consulta con el personal del área de orientación, ha manifestado que los días sábados no opera el servicio del super expreso, ya que solo se encuentran en operatividad los servicios expreso 4, regular A y B, no presentándose ninguna incidencia con algún usuario.
- Al punto 02 – Hoja de Reclamación HR 2020-001653, sobre el particular le informo que el personal que se encontraba laborando el día 17 de junio a horas 7:30 pm, han manifestado que no se ha realizado algún acto de discriminación, siendo que la respuesta a la Hoja de Reclamación, presentada fue remitida a su correo electrónico.
- Al punto 03 de su misiva comunico que el personal de la ruta super expreso ha indicado que el día 22 de junio no se ha presentado incidencia con los usuarios que se encuentran en las filas preferencial y/o general.
- Respecto del punto 04 debo comunicarle que el incidente se suscitó con el validador del ingreso Norte Chinchaysuyo de la Estación Naranjal el día 01 de julio del presente a horas 5:50am, quien manifestó que su persona había solicitado no se le cobre el pasaje por cuanto era una persona con discapacidad, sin embargo, al solicitarle el carnet amarillo usted no lo tenía ya que solo contaba con el carnet azul y este documento solo le da el beneficio para la atención preferencial en las filas.

En atención a ello, debo indicarle que el sub numeral 20.4 del artículo 20 de la Ley N° 299773<sup>1</sup> señala que las personas con discapacidad severa inscritas en el registro del Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad (CONADIS) tiene pase libre en el servicio de transporte público terrestre urbano e interurbano.



- En cuanto al punto 5, es preciso señalar que el personal orientador y agentes de seguridad está capacitado por el CONADIS sobre las facilidades que se debe brindar a las personas con discapacidad.

Finalmente, si usted desea solicitar el video de las cámaras de seguridad de los hechos acontecidos, puede hacerlo ingresando a la página [www.atu.gob.pe](http://www.atu.gob.pe) de la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao – ATU, siempre y cuando estos tengan una antigüedad no mayor a 20 días.

Sin otro particular hago propicia la ocasión para expresarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal

**RUBÉN EBER DE LA CRUZ CARRERA**  
Jefe de la Unidad de Atención a la Ciudadanía y Gestión Documental  
Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao - ATU

<sup>13</sup> Foja 18 y su anverso del Expediente.



53. De acuerdo con la dinámica de la carga de la prueba aplicable al trato diferenciado injustificado y discriminación, le correspondía al señor Collahuazo, aportar medios probatorios que acrediten, aun a nivel indiciario, la presunta comisión del acto discriminatorio denunciado.
54. Al respecto, el señor Collahuazo indicó que el 13 de junio de 2020, trabajadores de ATU realizaron gesto de burla pasándose su carné de Conadis de mano en mano; sin embargo, no obra en el expediente medio probatorio que acredite lo señalado por el denunciante.
55. En atención a dicho hecho el señor Collahuazo remitió la carta del 3 de octubre de 2020, a la denunciada informando el supuesto acto discriminatorio que habría sufrido el 13 de junio de 2020 en la ruta super expreso 4.
56. Ante dicha comunicación, ATU remitió al señor Collahuazo la Carta N° 442-2020-ATU/GG-UACGD, sin fecha, señalando que no cuenta con los vídeos de las cámaras de seguridad del 13 de junio de 2020 dado que éstos solo se guardaban durante 20 días; además, señaló que su personal del área de orientación indicó que los sábados no operaba el servicio super expreso, ya que solo operaba los servicios expreso 4, regular A y B, no presentándose ninguna incidencia con algún usuario.
57. En ese sentido, no se advierte que la denunciada haya reconocido alguna responsabilidad por el hecho infractor, sino que, por el contrario, negó si quiera la existencia de una incidencia con algún usuario del servicio de transporte urbano.
58. Sobre ello, el reclamo presentado por el denunciante mediante carta del 3 de octubre de 2022 solo contiene meras alegaciones de parte, siendo que no se adjunta medios probatorios que puedan acreditar la comisión de un acto discriminatorio en su contra, tal como grabaciones de audio, de vídeo, alguna constatación policial, etc.
59. Aunado a ello, la Secretaría Técnica mediante Resolución N° 2 del 5 de noviembre de 2021, requirió a ATU lo siguiente:

**A la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao – ATU:**

- (i) Información del estado de la denuncia presentada el 1 de septiembre de 2020, ante la Unidad PNP Depincri Independencia. Así como, los antecedentes y medios probatorios que la sustenten;
  - (ii) copias claras, completas, legibles y/o visualizables de documentos, imágenes o algún otro medio de soporte que contendrían los medios probatorios que sustentarían los sucesos materia de denuncia que acontecieron el 1 de julio, 13, 17 y 22 de junio de 2020;
  - (iii) Videos del 13 de junio de 2020 correspondiente a la *Estación Naranjal*;
  - (iv) videos del 17 de junio de 2020 correspondiente a la estación donde se aborda el bus de la ruta alimentadora *Bertello*;
  - (v) videos del 22 de junio de 2020 correspondiente a la *Estación Naranjal*; y,
  - (vi) videos del 1 de julio de 2020 correspondiente a la *Estación Los Alisos*.
60. En atención a dicho requerimiento, mediante escrito del 18 de febrero de 2022, subsanado mediante escrito del 15 de marzo de 2022, ATU indicó que no se contaba con los vídeos de las cámaras de seguridad de aquel día.
  61. Al respecto, es importante señalar que el literal b) del numeral 17.2 del artículo 17 del Decreto Supremo N° 007-2020-IN, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1218, Decreto Legislativo que regula el uso de las cámaras de videovigilancia y de la Ley N° 30120, Ley de Apoyo a la Seguridad Ciudadana con



Cámaras de Videovigilancia Públicas y Privadas, y dicta otras disposiciones (en adelante, el Reglamento), publicado el 20 de abril de 2020; establece lo siguiente:

**“Artículo 17. Captación y grabación de imágenes, videos o audios (...)**

*17.2. Las personas comprendidas en el ámbito de aplicación del presente Reglamento deben seguir los siguientes lineamientos en materia de grabación de imágenes, videos o audios: (...)*

*b. Almacenar las imágenes, videos o audios grabados por un plazo mínimo de cuarenta y cinco (45) días calendario, salvo disposición distinta en normas sectoriales”. (sic)*

62. Sobre ello, el literal a) del artículo 3 del Reglamento, establece el ámbito de aplicación de dicha norma, según lo siguiente:

**“Artículo 3. Ámbito de aplicación**

*El presente Reglamento es de aplicación a:*

*a. **Personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, propietarias o poseedoras de cámaras de videovigilancia ubicadas en bienes de dominio público**, vehículos de servicio de transporte público de pasajeros y establecimientos comerciales abiertos al público con un aforo de cincuenta (50) personas o más, de conformidad con lo establecido en el Decreto Legislativo N° 1218 y el presente Reglamento”. (sic) (subrayado y sombreado es nuestro)*

63. En ese sentido se puede concluir que al haber transcurrido en exceso los cuarenta y cinco (45) días establecidos por la norma citada, respecto de la solicitud de la Autoridad Administrativa y del propio señor Collahuazo a través de su carta del 3 de octubre, ATU no tenía la obligación de tener almacenadas las imágenes captadas por su cámara de videovigilancia el 13 de junio de 2020, fecha de ocurrencia de los hechos denunciados.
64. En ese sentido, se concluye que los medios probatorios obrantes en el expediente no permiten advertir que ATU haya cometido actos discriminatorios en contra del señor Collahuazo.
65. Por lo tanto, corresponde declarar **infundado** el presente extremo de la denuncia por presunta infracción al artículo 38 del Código.

**Sobre que los trabajadores de ATU no habrían permitido que el denunciante aborde el bus de la ruta alimentadora Bertello el 17 de junio de 2020; pese a que, se encontraría en la cola preferencial y habría demostrado su discapacidad;**

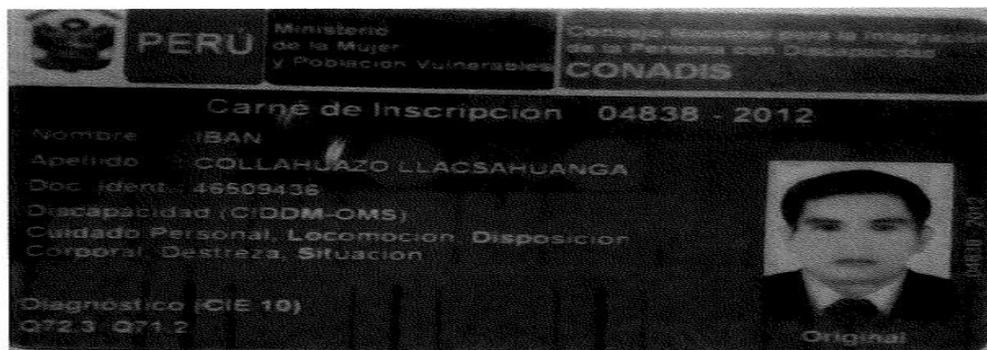
66. En su denuncia, el señor Collahuazo indicó que el 17 de junio de 2020 se encontraba en la cola preferencial para abordar el bus de la ruta alimentadora Bertello, siendo que tuvo que indicarles a los trabajadores de ATU que no tenía una mano y pies para que recién lo dejarán tomar su bus.
67. Pese a encontrarse debidamente notificada ATU no presentó descargos.
68. En su Informe Final de Instrucción, la Secretaría Técnica recomendó declarar infundado el presente extremo de la denuncia en tanto no obrarían en el expediente medios probatorios que permitan verificar que ATU hayan realizado actos de discriminación contra el denunciante.
69. En su escrito de observaciones al Informe Final de Instrucción, el señor Collahuazo señaló lo siguiente:



- (i) La Autoridad Administrativa no exigió a la denunciada hacer la entrega de los vídeos de las cámaras, siendo que no puede exigir al denunciante toda la carga de la prueba cuando las cámaras de video no son de su propiedad;
- (ii) señaló que rechaza lo señalado por la Secretaría Técnica en el presente extremo del Informe Final de Instrucción;
- (iii) si no se cuenta con los descargos de ATU, cómo es que la Autoridad Administrativa tiene fundamentos para que ATU quede exenta de responsabilidad; y,
- (iv) se debe tener en cuenta que el agraviado no usaba celular con cámara razón por la cual no pudo grabar todos los hechos ocurridos.

70. Obran en el expediente lo siguientes medios probatorios:

- (i) Carné del Conadis N° 04838-2012, del señor Collahuazo<sup>14</sup>:



- (ii) Correo del 19 de junio de 2020, remitido por una colaboradora de ATU al señor Limber Collahuazo, hermano del denunciante<sup>15</sup>:

Señor Vie 19/06/2020 09:17  
**Limber Collahuazo LLacsahuanga**  
**ASUNTO:** Queja presentada por usuario(a) Sr(a).Limber Collahuazo LLacsahuanga.  
**REFERENCIA:** Hoja de Reclamación HR2020-001653 - (DEM. 410096)  
 Estimado(a) usuario(a)

Es grato dirigirme a usted, para expresarle nuestro agradecimiento por usar nuestro servicio, asimismo, dar respuesta a su queja.

Sobre su disconformidad que manifiesta tuvo su hermano Sr. Iban Collahuazo LLacsahuanga el día 17.06.2020 a las 7:30 p.m. con el personal de campo orientadora y agente de seguridad de acuerdo a las indagaciones realizados el día de ayer, y que fue comunicado de forma inmediata a las áreas involucradas quienes con el solo dicho de su hermano nuestro usuario Sr. Iban Collahuazo LLacsahuanga, dicho personal fue reubicado a otras estaciones y estando en calidad de observados, llamándoles la atención, precisándoles que deben de informar y apoyar a los usuarios de acuerdo a las capacitaciones impartidas.

Por otro lado, informarle que nos contactamos con su hermano el día de ayer Sr. Iban Collahuazo LLacsahuanga en horas de la noche para expresarle nuestras disculpas del caso, proporcionándole un teléfono de contacto para cualquier cosa cuente con nuestro apoyo inmediato, en la atención que brinda el personal de campo.

Sin otro particular

Cecilia Carrizales  
 Atención de reclamos.

<sup>14</sup> Foja 12 del Expediente

<sup>15</sup> Foja 14 del Expediente



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPÍ

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL  
EXPEDIENTE N° 477-2021/CC2

- (iii) Copia de la Denuncia N° 870, del 1 de julio de 2020; presentada por el señor Collahuazo<sup>16</sup>:

1.

**POLICÍA NACIONAL DEL PERU**  
**REGPOL - LIMA**

Fecha Imp : 01/07/2020 19:52 Hrs

Nro de Orden : 17542907 Clave : SLRsHoxW

**ESTO NO ES COPIA CERTIFICADA**

<b>Tipo</b>	<b>DENUNCIA</b>	<b>Fecha y Hora Registro</b>	01/07/2020 18:55:34 Hrs.
<b>Formalidad</b>	<b>VERBAL</b>	<b>Fecha y Hora Hecho</b>	01/07/2020 05:55:00 Hrs.
<b>Condición de la Denuncia</b>	[DEPINCRI] DENUNCIA DIRECTA Nro : 870		

  
Código QR

**TIPIFICACION**

- FUERO COMUN/TRANQUILIDAD PUBLICA (DELITO)/CONTRA LA HUMANIDAD/DISCRIMINACION E INCITACION A LA DISCRIMINACION

**LUGAR DEL HECHO**

LIMA / LIMA / INDEPENDENCIA / AVENIDA AV. TUPAC AMARU - ESTACION NARANJAL DEL METROPOLITANO MZ :

**DENUNCIANTE**

- 1) IBAN COLLAHUAZO LLACSAHUANGA(30), CON FECHA DE NACIMIENTO 07/06/1990 , ESTADO CIVIL : SOLTERO(A), CON DOCUMENTO DE IDENTIDAD DNI NRO : 46509436, DIRECCIÓN : PIURA / AYABACA / AYABACA : COM.CUYAS CUCHAYO SECTOR LA LOMA S/N

**CONTENIDO**

- SIENDO LA HORA Y FECHA ANOTADAS, SE PRESENTO EL DENUNCIANTE, MANIFESTANDO HABER SIDO VICTIMA DE DISCRIMINACION E INCITACION A LA DISCRIMINACION, HECHO OCURRIDO POR PARTE DE PERSONAL DE SEGURIDAD Y ORIENTADORES DE LA EMPRESA DE PROTRANSPORTES "METROPOLITANO": EL DIA 1 DE JULIO DEL 2020 A HORAS 05.55, EN CIRCUNSTANCIAS QUE SE ENCONTRABA EN EL INGRESO A LA ESTACION NARANJAL (LOS ALISOS), DEL METROPOLITANO (AV. TUPAC AMARU), DOS AGENTES DE SEGURIDAD DE LA MENCIONADA EMPRESA DE TRANSPORTES (UN HOMBRE Y UNA MUJER VESTIDOS CON CHALECO AZUL); TRAS SOLICITAR EL DENUNCIANTE EL ACCESO PREFERENCIAL YA QUE ES UNA PERSONA DISCAPACITADA , CON CARNE DE INSCRIPCION 04838-2012, CON DISCAPACIDAD CONGENITA; ESTOS DOS AGENTES LE SOLICITARON SU CARNE DE DISCAPACIDAD, AL MOSTRARLE DICHO CARNE, REFIERE EL DENUNCIANTE QUE ELLOS EMPEZARON A PASARSE ENTRE VARIOS AGENTES DICHO CARNE DE SEGURIDAD, MENCIONANDO QUE NO ERA EL CARNE COLOR AMARILLO, RETENIENDOLO POR ALREDEDOR DE 15 MINUTOS, REALIZANDO ACTOS DE DISTENCION, EXCLUSION RESTRICCION, MARGINACION, NO RESPETANDO EL DERECHO PREFERENCIA A UNA PERSONA CON DISCAPACIDAD, PESE A ENSEÑAR SU MANO, SUS PIES (PRÓTESIS) , NO SIENDO SUFICIENTE PARA QUE ESTOS CREAN QUE ES UNA PERSONA CON DISCAPACIDAD; VULNERANDO SU DERECHO A LA INTIMIDAD U OTROS DERECHOS CONSAGRADOS EN NUESTRA CONSTITUCION POLITICA, SEGUN MENCIONA, POR ELLO HA PROCEDIDO A REALIZAR UN RECLAMO EN EL LIBRO DE RECLAMACIONES VIRTUAL (N° 411418). ASIMISMO MANIFIESTA EL DENUNCIANTE QUE ESTOS HECHOS DE DISCRIMINACION VIENEN OCURRIENDO DESDE HACE MAS DE 3 AÑOS, SIENDO OTRA OCASION EL DIA 17 DE JUNIO DEL 2020 A HORAS 19:30 EN DONDE FUE DISCRIMINADO EN EL INTERIOR DE LA ESTACION NARANJAL DEL METROPOLITANO CUANDO ESTE INTENTABA ABORDAR UNO DE ESTOS BUSES (ALIMENTADOR BERTELLO) ES CUANDO, DOS ORIENTADORES REALIZARON CON SU CARNE LA MISMA ACCION DE PASAR ENTRE ELLOS SU CARNE DE CONADIS, PARA ESTA PERSONA ES UN ACTOS DE BURLA Y DISCRIMINACION, INTENTANDO QUE SALGA DE LA FILA PREFERENCIAL, LO QUE HACE QUE LAS PERSONAS USUARIAS TAMBIEN REALICEN ACTOS CONTRA EL, HACIENDOLO SENTIR MAL, PROVOCÁNDOLE DAÑOS PSICOLÓGICOS. REALIZANDO UNA RECLAMACION (HR2020-001653) N (DEM-410096) DE IGUAL MANERA, DENUNCIA QUE EL 22 DE JUNIO DEL 2020, ESTANDO PRESENTE EN LA ESTACION NARANJAL DEL METROPOLITANO, A HORAS 05:50 UN ORIENTADOR DE BUS, CUANDO ESTE SE ENCONTRABA EN LA COLA PREFERENCIAL DEL BUS METROPOLITANO (RUTA SUPER EXPRESO); UN ORIENTADO CON CHALECO COLOR AZUL, NO DEJO QUE ESTE ACCEDA A DICHO BUS PESE A QUE UNO SE ENCONTRABA VACIO Y EL DENUNCIANTE SOLICITABA EL ACCESO, INDICÁNDOLE QUE YA LO CONOCIA Y QUE LO DEJE TRABAJAR. ES TODO LO QUE DENUNCIA ANTE LA PNP PARA LOS FINES DEL CASO.

- (iv) Carta N° 442-2020-ATU/GG-UACGD, emitida por ATU<sup>17</sup>

<sup>16</sup> Foja 24, y su anverso, del Expediente

<sup>17</sup> Foja 18, y su anverso, del Expediente.



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPÍ

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL  
EXPEDIENTE N° 477-2021/CC2



PERÚ

Ministerio de Transportes y Comunicaciones

Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao - ATU

Gerencia General

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"  
"Año de la universalización de la salud"

1.

**CARTA N° 497-2020-ATU/GG-UACGD**

Señor  
**IBAN COLLAZOS LLACSAHUANGA**  
Avenida : AARCARÁ N° 5374 Urb. Villa del Norte – LOS OLIVOS  
Presente.

**REF.** Carta del Sr. IBAN COLLAHUZAZO LLLACSANHUANGA  
**ASUNTO:** Presunta discriminación en las Estaciones del Metropolitano

De mi mayor consideración:

Me dirijo a usted en relación a su documento de la referencia, a través del cual presuntamente ha sido víctima de discriminación en el Metropolitano, el día 13 de junio del presente año, al respecto comunico lo siguiente:

1. Al punto N° 01 de su carta debo manifestarle que al haberse cometido los hechos el 13 de junio del año en curso, no se ha podido visualizar las imágenes de la presunta irregularidad cometida en su contra, por cuanto debido al tiempo transcurrido el video de vigilancia ha sido borrado, ya que estos se conservan por un lapso de 20 días, sin embargo, al haber realizado la consulta con el personal del área de orientación, ha manifestado que los días sábados no opera el servicio del super expreso, ya que solo se encuentran en operatividad los servicios expreso 4, regular A y B, no presentándose ninguna incidencia con algún usuario.
2. Al punto 02 – Hoja de Reclamación HR 2020-001653, sobre el particular le informo que el personal que se encontraba laborando el día 17 de junio a horas 7:30 pm, han manifestado que no se ha realizado algún acto de discriminación, siendo que la respuesta a la Hoja de Reclamación, presentada fue remitida a su correo electrónico.
3. Al punto 03 de su misiva comunico que el personal de la ruta super expreso ha indicado que el día 22 de junio no se ha presentado incidencia con los usuarios que se encontraban en las filas preferencial y/o general.
4. Respecto del punto 04 debo comunicarle que el incidente se suscitó con el validador del ingreso Norte Chinchaysuyo de la Estación Naranjal el día 01 de julio del presente a horas 5:50am, quien manifestó que su persona había solicitado no se le cobre el pasaje por cuanto era una persona con discapacidad, sin embargo, al solicitarle el carnet amarillo usted no lo tenía ya que solo contaba con el carnet azul y este documento solo le da el beneficio para la atención preferencial en las filas.

En atención a ello, debo indicarle que el sub numeral 20.4 del artículo 20 de la Ley N° 299773<sup>1</sup> señala que las personas con discapacidad severa inscritas en el registro del Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad (CONADIS) tiene pase libre en el servicio de transporte público terrestre urbano e interurbano.



5. En cuanto al punto 5, es preciso señalar que el personal orientador y agentes de seguridad está capacitado por el CONADIS sobre las facilidades que se debe brindar a las personas con discapacidad.

Finalmente, si usted desea solicitar el video de las cámaras de seguridad de los hechos acontecidos, puede hacerlo ingresando a la página [www.atu.gob.pe](http://www.atu.gob.pe) de la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao – ATU, siempre y cuando estos tengan una antigüedad no mayor a 20 días.

Sin otro particular hago propicia la ocasión para expresarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal

**RUBÉN EBER DE LA CRUZ CARRERA**  
Jefe de la Unidad de Atención a la Ciudadanía y Gestión Documental  
Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao - ATU

- (v) Oficio N° 5132-2020-DIRNIC-DIRINCRI-PNP/DIVDIC-L.N/DEPINCRI-INDEP., del 1 de julio de 2020, remitida por la Depincri Independencia a Protransporte<sup>18</sup>:

<sup>18</sup> Foja 60 del Expediente.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL  
EXPEDIENTE N°477-2021/CC

"Año de la Universalización de la Salud"

Independencia, 01 de julio de 2020

CARGO

**OFICIO N° 5132 -2020-IHRNIC-DIRINCRI-PNP/DIVDIC-LN/DEPINCRI-INDEP.**

Señor : GERENTE GENERAL  
Empresa PROTRANSPORTE Metropolitano

Asunto : Solicita copia de los videos filmicos, por motivo que se indica.

Ref. : Denuncia Directa N° 870.

Tengo el agrado de dirigirme a usted, con la finalidad de solicitarle con el carácter de **MUY URGENTE**, en concordancia del Artículo 85° de T.U.O. de la Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General, que prescribe **"las relaciones entre la entidades se rigen por el criterio de colaboración, sin que ello importe renuncia a la competencia propia señalada por Ley"**, bajo ese contexto agradeceré tenga bien en disponer por quien corresponda se informe a esta DEPINCRI PNP de INDEPENDENCIA, si existen cámaras de video vigilancia instaladas en los interiores de la **ESTACIÓN NARANJAL del Metropolitano**; y de ser así se solicita copia de los videos de la cámaras de seguridad instaladas en los siguientes puntos en el horario y fecha que se solicita a continuación.

- INGRESO A LA ESTACIÓN NARANJAL (ALISOS) del día 01 DE JULIO DEL 2020, en el horario 05.30 A 06.30 HORAS
- EMBARQUE AL ALIMENTADOR BERTELLO, del día 17 DE JUNIO DEL 2020 en el horario de 19.00 A 20.00 HORAS.
- EMBARQUE A LA RUTA SUPER EXPRESO del día 22 DE JUNIO DEL 2020 en el horario 05.30 A 06.30 HORAS.

Sobre el particular, los solicitado deberá ser remitida a la brevedad posible, en estricta observancia del Artículo 14.- del Decreto Legislativo N° 1218, que señala **"la persona natural o jurídica, privada o pública, propietaria o poseedora de cámaras de videovigilancia que capte o grave imágenes, videos o audios que presenten indicios razonables de la comisión de un delito o falta, debe informar y hacer entrega de esta información de manera inmediata a la policía nacional del Perú o al ministerio público, según corresponda"**; a fin de continuar con la investigación por los **PRESUNTOS ACTOS DE DISCRIMINACIÓN** en agravio de la persona de **Iban COLLAHUAZO LLACSAHUANGA (3C)**, investigación a cargo del S3 PNP Kevin SALAS CABEZAS, RPC 963338769.

Aprovecho la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi consideración y estima personal.

Dios guarde a Ud.

JCRP/MAHV  
kvsc



OA - 296430

IBAN CARLOS RODRIGUEZ POGGI  
COMANDANTE PNP  
JEFE DEPINCRI INDEPENDENCIA



(vi) Oficio N° 2020-MML/IMPL/OSM/US del 4 de agosto de 2020, remitida por el Protransporte a la Depincri Independencia<sup>19</sup>:

<sup>19</sup> Anverso de la foja 61 del Expediente.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPÍ

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL  
EXPEDIENTE N° 477-2021/CC2

Lima, 04 de Agosto del 2020

OFICIO N° 2020-MML/IMPL/OSM/US

COMANDANTE PNP  
JUAN CARLOS RODRIGUEZ POGGI / JEFE DEPINCRI INDEPENDENCIA

Presente.-

Asunto : Pedido de imágenes de video

Referencia : Carta S/N° de fecha 01 de Julio del 2020

Es grato dirigirme a usted, expresándole mi más cordial saludo y en atención al documento de la referencia, remitirle 01 disco DVD conteniendo imágenes de video vigilancia del ingreso de la Estación Naranjal (ALISOS) de fecha 01 JUL 2020, en mención a los otros videos solicitados no podrán ser atendidos, video solicitado del Embarque Bertello de fecha 17 de Junio, la cámara se encuentra apuntando hacia otra dirección, y con referencia al video solicitado del Embarque Súper Expreso de fecha 22 de Junio, la cámara de seguridad se encuentra averiada, para el almacenamiento de información digital.

Es propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi consideración y estima personal.

Atentamente,

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
OFICIO METROPOLITANO DEL TRANSPORTE DE LIMA  
Oficina de Seguridad y Mantenimiento  
SEÑOR PNP (P) MARINO FARIAS GALVE  
JEFE DE LA UNIDAD DE SEGURIDAD

71. Tal como se ha mencionado, de acuerdo con la dinámica de la carga de la prueba aplicable al trato diferenciado injustificado y discriminación, le correspondía al señor Collahuazo, aportar medios probatorios que acrediten, aun a nivel indiciario, la presunta comisión del acto discriminatorio denunciado.
72. Al respecto, el señor Collahuazo señaló que el 17 de junio de 2020, trabajadores de ATU no le habrían permitido abordar el bus, pese a que se encontraba en la fila preferencial y que habría demostrado su discapacidad, siendo que este hecho fue comunicado a la denunciada mediante Hoja de Reclamación HR2020-001653 reclamo.
73. Pese a que en el expediente no figura la Hoja de Reclamación HR2020-001653 del 17 de junio de 2020 -el cual fue requerido a ambas partes-, obra en el expediente el correo del 19 de junio de 2020, remitido por una dependiente de la denunciada al hermano del señor Collahuazo, la cual señaló que ante el solo reclamo del señor Collahuazo se procedió a reubicar al personal cuestionado en otras estaciones y se les llamó la atención, lo cual brinda indicios sobre la existencia de un acto discriminatorio.
74. De dicho medio probatorio se evidencia que, a través de una de sus trabajadoras, ATU expresó sus disculpas por el hecho ocurrido con el denunciante el 17 de junio de 2020; siendo que incluso, se procedió a reubicar al personal involucrado llamándole la atención; lo cual, es genera indicios de que, en efecto, el acto discriminatorio denunciado por el señor Collahuazo ocurrió, en tanto nos encontraríamos ante un reconocimiento por parte de la denunciada.
75. Asimismo, obra en el expediente copia de la Denuncia N° 870, del 1 de julio de 2020, presentada por el señor Collahuazo en la cual el denunciante expuso ante la Policía Nacional del Perú lo supuestamente ocurrido el 17 de junio de 2020.
76. Por otro lado, mediante carta del 3 de octubre de 2020 el señor Collahuazo presentó su reclamo ante ATU indicando que le pidieron su carnet del Conadis y lo entregó, ya que se encontraba en la cola preferencial para abordar el bus, siendo que dicho hecho no fue suficiente, teniendo que informarle al personal de la denunciada que no tenía mano ni pies para que recién lo dejen tomar su transporte.
77. En ese sentido, comprobado a nivel indiciario el presunto acto diferenciado sufrido por el señor Collahuazo el 17 de junio de 2020, correspondía a ATU acreditar que el mismo



obedeció a causas objetivas y justificadas a fin de eximirse de responsabilidad, sin embargo, esto no ocurrió en la medida que dicho proveedor, a pesar de encontrarse debidamente notificado no presentó medios probatorios que acrediten dicho hecho.

78. Si bien en el expediente obra la Carta N° 442-2020-ATU/GG-AUCGD, sin fecha, mediante la cual ATU manifestó al denunciante que los trabajadores que laboraron el día 17 de junio de 2020 no habrían realizado algún acto de discriminación, siendo que la respuesta a dicha reclamación fue remitida a su correo electrónico, este documento solo constituye declaraciones de parte, en tanto no se adjunta algún otro medio probatorio que acredite que, en efecto, los trabajadores del proveedor denunciado no hayan cometido actos discriminatorios contra el señor Collahuazo, tales como documentos relacionados a investigaciones internas, audios y/o vídeos de las cámaras de videovigilancia.
79. Al respecto, la Secretaría Técnica mediante Resolución N° 2 del 5 de noviembre de 2021, requirió a ATU lo siguiente:

**A la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao – ATU:**

- (i) Información del estado de la denuncia presentada el 1 de septiembre de 2020, ante la Unidad PNP Depincri Independencia. Así como, los antecedentes y medios probatorios que la sustenten;
  - (ii) copias claras, completas, legibles y/o visualizables de documentos, imágenes o algún otro medio de soporte que contendrían los medios probatorios que sustentarían los sucesos materia de denuncia que acontecieron el 1 de julio, 13, 17 y 22 de junio de 2020;
  - (iii) Vídeos del 13 de junio de 2020 correspondiente a la *Estación Naranjal*;
  - (iv) vídeos del 17 de junio de 2020 correspondiente a la estación donde se aborda el bus de la ruta alimentadora *Bertello*;
  - (v) vídeos del 22 de junio de 2020 correspondiente a la *Estación Naranjal*; y,
  - (vi) vídeos del 1 de julio de 2020 correspondiente a la *Estación Los Alisos*.
80. En atención a dicho requerimiento, mediante escrito del 18 de febrero de 2022, subsanado mediante escrito del 15 de marzo de 2022, ATU indicó que no se contaba con los vídeos de las cámaras de seguridad de aquel día.
81. Al respecto, es preciso señalar que el proveedor denunciado pudo optar por conservar las grabaciones de su cámara de videovigilancia, máxime si el denunciante dejó constancia de un supuesto acto discriminatorio a través de la Hoja de Reclamación HR2020-001653 del 17 de junio de 2020, esto a efectos de ejercer su derecho de defensa, sabiendo que el consumidor denunciante se encontraba en su derecho de ponerlo en conocimiento de la autoridad administrativa.
82. Al respecto, obra en el expediente el Oficio N° 5132-2020-DIRNIC-DIRINCRI-PNP/DIVDIC-L.N/DEPINCRI-INDEP., del 1 de julio de 2020, remitida por la Depincri Independencia a Protransporte, mediante el cual se le solicitó a dicha entidad que informe si existían cámaras de videovigilancia en el embarque alimentador Bertello y de contar con ellas se le solicitó una copia del video de dicha cámara de seguridad, tal como se puede constatar a continuación:



Tengo el agrado de dirigirme a usted, con la finalidad de solicitarle con el carácter de **MUY URGENTE**, en concordancia del Artículo 85° de T.U.O. de la Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General, que prescribe “**las relaciones entre la entidades se rigen por el criterio de colaboración, sin que ello importe renuncia a la competencia propia señalada por Ley**”, bajo ese contexto agradeceré tenga bien en disponer por quien corresponda se informe a esta DEPINCRI PNP de INDEPENDENCIA, si existen cámaras de video vigilancia instaladas en los interiores de la **ESTACIÓN NARANJAL del Metropolitano**; y de ser así se solicita copia de los videos de la cámaras de seguridad instaladas en los siguientes puntos en el horario y fecha que se solicita a continuación.

- INGRESO A LA ESTACIÓN NARANJAL (ALISOS) del día 01 DE JULIO DEL 2020, en el horario 05.30 A 06.30 HORAS
- EMBARQUE AL ALIMENTADOR BERTELLO, del día 17 DE JUNIO DEL 2020 en el horario de 19.00 A 20.00 HORAS.
- EMBARQUE A LA RUTA SUPER EXPRESO del día 22 DE JUNIO DEL 2020 en el horario 05.30 A 06.30 HORAS.

83. En respuesta a dicho Oficio, Protransporte emitió el Oficio N° 2020-MML/IMPL/OSM/US del 4 de agosto de 2020, mediante el cual señaló que, respecto al vídeo solicitado, que dicha cámara de seguridad apuntaba en otra dirección, tal como se aprecia a continuación:

Es grato dirigirme a usted, expresándole mi más cordial saludo y en atención al documento de la referencia, remitirle 01 disco DVD conteniendo imágenes de video vigilancia del ingreso de la Estación Naranjal (ALISOS) de fecha 01 JUL 2020, en mención a los otros videos solicitados no podrán ser atendidos, video solicitado del Embarque Bertello de fecha 17 de Junio, la cámara se encuentra apuntando hacia otra dirección, y con referencia al video solicitado del Embarque Súper Expreso de fecha 22 de Junio, la cámara de seguridad se encuentra averiada, para el almacenamiento de información digital.

84. Es importante señalar que el literal e) del numeral 9.1 del artículo 9 del Reglamento, establece lo siguiente:

**“Artículo 9. Estándares técnicos de cámaras de videovigilancia en bienes de dominio público**

9.1. Las Cámaras de videovigilancia en bienes de dominio público deben cumplir con los siguientes estándares técnicos:

(...)

e. *Instalación en lugares estratégicos que aseguren un campo visual despejado de obstáculos u objetos, evitándola existencia de puntos ciegos, y con una distancia proporcional entre su ubicación y el alcance del zoom, de manera que permita la identificación de personas y placa de vehículos”.* (sic)

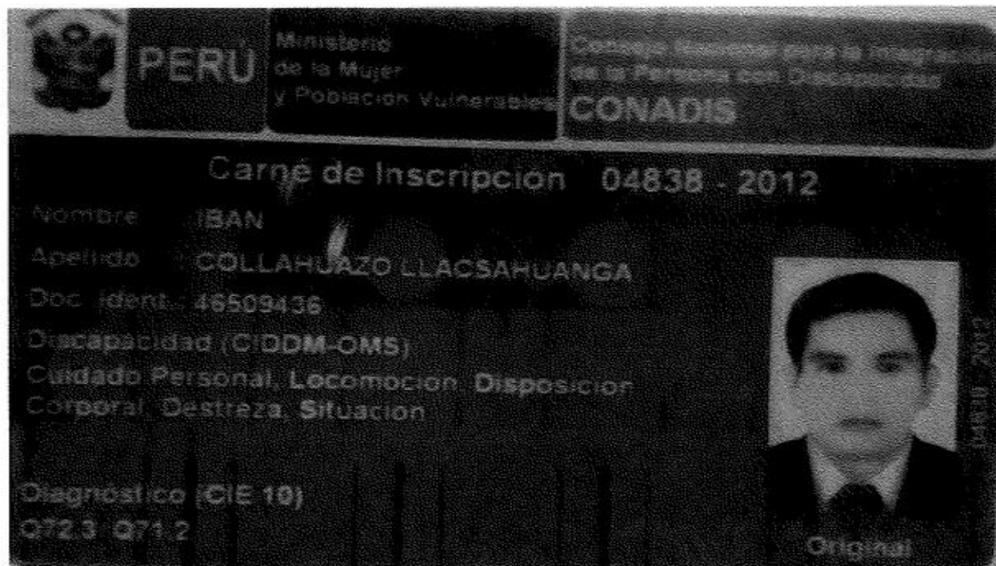
85. En ese sentido, se puede concluir que era obligación de ATU instalar las cámaras de videovigilancia en puntos que permitan un campo visual despejado, por lo que no resulta razonable que la cámara de seguridad de dicho embarque no haya captado los hechos ocurridos entre el señor Collahuazo y los dependientes de la denunciada, siendo responsabilidad de ATU captar cualquier incidente inusual que se pudo haber manifestado.
86. En ese sentido, se concluye que los medios probatorios obrantes en el expediente permiten advertir que el denunciante acreditó a nivel indiciario que los trabajadores de ATU cometieron actos discriminatorios en su contra, siendo que era responsabilidad de dicho proveedor aportar medios probatorios que acrediten que los actos denunciados no eran discriminatorios y que contaban con una causa objetiva y fundamentada, máxime, si en su condición de proveedor se encontraba en una mejor posición para probar que su actuar se dio conforme a ley.
87. Por lo tanto, corresponde declarar **fundado** el presente extremo de la denuncia por presunta infracción al artículo 38 del Código.

**Sobre que los trabajadores de ATU no habrían permitido que el denunciante aborde el**



**bus en la Estación Naranjal el 22 de junio de 2020, aproximadamente a las 5:50 a.m.; pese a que, se encontraría en la cola preferencial y habría demostrado su discapacidad**

88. En su denuncia, el señor Collahuazo indicó que el 22 de junio de 2020 se encontraba haciendo su cola preferencial para la ruta Super Expreso siendo que un orientador se puso delante suyo y no le permitió abordar el primer bus, dejándolo para el segundo.
89. Pese a encontrarse debidamente notificada ATU no presentó descargos.
90. En su Informe Final de Instrucción, la Secretaría Técnica recomendó declarar infundado el presente extremo de la denuncia en tanto no obrarían en el expediente medios probatorios que permitan verificar que ATU hayan realizado actos de discriminación contra el denunciante.
91. En su escrito de observaciones al Informe Final de Instrucción, el señor Collahuazo señaló lo siguiente:
- (i) La Autoridad Administrativa no exigió a la denunciada hacer la entrega de los vídeos de las cámaras, siendo que no puede exigir al denunciante toda la carga de la prueba cuando las cámaras de video no son de su propiedad;
  - (ii) señaló que rechaza lo señalado por la Secretaría Técnica en el presente extremo del Informe Final de Instrucción;
  - (iii) si no se cuenta con los descargos de ATU, cómo es que la Autoridad Administrativa tiene fundamentos para que ATU quede exenta de responsabilidad; y,
  - (iv) se debe tener en cuenta que el agraviado no usaba celular con cámara razón por la cual no pudo grabar todos los hechos ocurridos.
92. Obrar en el expediente lo siguientes medios probatorios:
- (i) Carné del Conadis N° 04838-2012, del señor Collahuazo<sup>20</sup>:



- (ii) Copia de la Denuncia N° 870, del 1 de julio de 2020; presentada por el señor

<sup>20</sup> Foja 12 del Expediente.



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPÍ

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL  
EXPEDIENTE N°477-2021/CC

Collahuazo<sup>21</sup>:

1.

**POLICIA NACIONAL DEL PERU**  
**REGPOL - LIMA**  
Fecha Imp : 01/07/2020 19:52 Hrs  
Nro de Orden : 17542907 Clave : SLRsHoxW  
DEL METROPOLITANO MZ :  
ESTO NO ES COPIA CERTIFICADA

**UNIDAD PNP**  
**DEPINCRI INDEPENDENCIA**  
O.P Imp. : SO3. PNP KEVIN VLADIMIR SALAS CABEZAS

<b>Tipo</b>	<b>DENUNCIA</b>	<b>Fecha y Hora Registro</b>	01/07/2020 18:55:34 Hrs.
<b>Formalidad</b>	<b>VERBAL</b>	<b>Fecha y Hora Hecho</b>	01/07/2020 05:55:00 Hrs.
<b>Condición de la Denuncia</b>	[DEPINCRI] DENUNCIA DIRECTA Nro : 870		



Código QR

**TIPIFICACION**

- FUERO COMUN/TRANQUILIDAD PUBLICA (DELITO)/CONTRA LA HUMANIDAD/DISCRIMINACION E INCITACION A LA DISCRIMINACION

**LUGAR DEL HECHO**

LIMA / LIMA / INDEPENDENCIA / AVENIDA AV. TUPAC AMARU - ESTACION NARANJAL DEL METROPOLITANO MZ :

**DENUNCIANTE**

- 1) IBAN COLLAHUAZO LLACSAHUANGA(30), CON FECHA DE NACIMIENTO 07/06/1990 , ESTADO CIVIL : SOLTERO(A), CON DOCUMENTO DE IDENTIDAD DNI NRO : 46509436, DIRECCIÓN : PIURA / AYABACA / AYABACA : COM.CUYAS CUCHAYO SECTOR LA LOMA S/N

**CONTENIDO**

- SIENDO LA HORA Y FECHA ANOTADAS, SE PRESENTO EL DENUNCIANTE, MANIFESTANDO HABER SIDO VICTIMA DE DISCRIMINACIÓN E INCITACIÓN A LA DISCRIMINACIÓN, HECHO OCURRIDO POR PARTE DE PERSONAL DE SEGURIDAD Y ORIENTADORES DE LA EMPRESA DE PROTRANSPORTES "METROPOLITANO": EL DIA 1 DE JULIO DEL 2020 A HORAS 05.55, EN CIRCUNSTANCIAS QUE SE ENCONTRABA EN EL INGRESO A LA ESTACION NARANJAL (LOS ALISOS), DEL METROPOLITANO (AV. TUPAC AMARU), DOS AGENTES DE SEGURIDAD DE LA MENCIONADA EMPRESA DE TRANSPORTES (UN HOMBRE Y UNA MUJER VESTIDOS CON CHALECO AZUL); TRAS SOLICITAR EL DENUNCIANTE EL ACCESO PREFERENCIAL YA QUE ES UNA PERSONA DISCAPACITADA CON CARNE DE INSCRIPCIÓN 04838-2012, CON DISCAPACIDAD CONGENITA; ESTOS DOS AGENTES LE SOLICITARON SU CARNE DE DISCAPACIDAD, AL MOSTRARLE DICHO CARNE, REFIERE EL DENUNCIANTE QUE ELLOS EMPEZARON A PASARSE ENTRE VARIOS AGENTES DICHO CARNE DE SEGURIDAD, MENCIONANDO QUE NO ERA EL CARNE COLOR AMARILLO, RETENIENDOLO POR ALREDEDOR DE 15 MINUTOS, REALIZANDO ACTOS DE DISTINCION, EXCLUSION RESTRICCIÓN, MARGINACION, NO RESPETANDO EL DERECHO PREFERENCIA A UNA PERSONA CON DISCAPACIDAD, PESE A ENSEÑAR SU MANO, SUS PIES (PROTESIS) , NO SIENDO SUFICIENTE PARA QUE ESTOS CREAN QUE ES UNA PERSONA CON DISCAPACIDAD, VULNERANDO SU DERECHO A LA INTIMIDAD U OTROS DERECHOS CONSAGRADOS EN NUESTRA CONSTITUCIÓN POLITICA, SEGUN MENCIONA. POR ELLO HA PROCEDIDO A REALIZAR UN RECLAMO EN EL LIBRO DE RECLAMACIONES VIRTUAL (N° 411418). ASIMISMO MANIFIESTA EL DENUNCIANTE QUE ESTOS HECHOS DE DISCRIMINACIÓN VIENEN OCURRIENDO DESDE HACE MAS DE 3 AÑOS, SIENDO OTRA OCASIÓN EL DIA 17 DE JUNIO DEL 2020 A HORAS 19.30 EN DONDE FUE DISCRIMINADO EN EL INTERIOR DE LA ESTACION NARANJAL DEL METROPOLITANO CUANDO ESTE INTENTABA ABORDAR UNO DE ESTOS BUSES (ALIMENTADOR BERTELLO) ES CUANDO, DOS ORIENTADORES REALIZARON CON SU CARNE LA MISMA ACCIÓN DE PASAR ENTRE ELLOS SU CARNE DE CONADIS, PARA ESTA PERSONA ES UN ACTOS DE BURLA Y DISCRIMINACIÓN, INTENTANDO QUE SALGA DE LA FILA PREFERENCIAL LO QUE HACE QUE LAS PERSONAS USUARIAS TAMBIEN REALICEN ACTOS CONTRA EL, HACIENDOLO SENTIR MAL, PROVOCÁNDOLE DAÑOS PSICOLÓGICOS, REALIZANDO UNA RECLAMACIÓN (HR2020-001653) N (DEM-41008) DE IGUAL MANERA, DENUNCIA QUE EL 22 DE JUNIO DEL 2020, ESTANDO PRESENTE EN LA ESTACION NARANJAL DEL METROPOLITANO, A HORAS 05.50 UN ORIENTADOR DE BUS, CUANDO ESTE SE ENCONTRABA EN LA COLA PREFERENCIAL DEL BUS METROPOLITANO (RUTA SUPER EXPRESO); UN ORIENTADO CON CHALECO COLOR AZUL, NO DEJO QUE ESTE ACCEDA A DICHO BUS PESE A QUE UNO SE ENCONTRABA VACÍO Y EL DENUNCIANTE SOLICITABA EL ACCESO, INDICÁNDOLE QUE YA LO CONOCIA Y QUE LO DEJE TRABAJAR, ES TODO LO QUE DENUNCIA ANTE LA PNP PARA LOS FINES DEL CASO.




(vii) Carta N° 442-2020-ATU/GG-UACGD, emitida por ATU<sup>22</sup>

<sup>21</sup> Foja 24, y su anverso, del Expediente.

<sup>22</sup> Foja 18, y su anverso, del Expediente.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOP

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL  
EXPEDIENTE N°477-2021/CC2



PERÚ

Ministerio  
de Transportes  
y Comunicaciones

Autoridad de  
Transporte Urbano para  
Lima y Callao - ATU

Gerencia General

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"  
"Año de la universalización de la salud"

1.

**CARTA N° 497-2020-ATU/GG-UACGD**

Señor  
**IBAN COLLAZOS LLACSAHUANGA**  
Avenida : MARCARÁ N° 5374 Urb. Villa del Norte – LOS OLIVOS  
Presente.

**REF.** Carta del Sr. IBAN COLLAHUZAZO LLLACSANHUANGA  
**ASUNTO:** Presunta discriminación en las Estaciones del Metropolitano

De mi mayor consideración:

Me dirijo a usted en relación a su documento de la referencia, a través del cual presuntamente ha sido víctima de discriminación en el Metropolitano, el día 13 de junio del presente año, al respecto comunico lo siguiente:

1. Al punto N° 01 de su carta debo manifestarle que al haberse cometido los hechos el 13 de junio del año en curso, no se ha podido visualizar las imágenes de la presunta irregularidad cometida en su contra, por cuanto debido al tiempo transcurrido el video de vigilancia ha sido borrado, ya que estos se conservan por un lapso de 20 días, sin embargo, al haber realizado la consulta con el personal del área de orientación, ha manifestado que los días sábados no opera el servicio del super expreso, ya que solo se encuentran en operatividad los servicios expreso 4, regular A y B, no presentándose ninguna incidencia con algún usuario.
2. Al punto 02 – Hoja de Reclamación HR 2020-001653, sobre el particular le informo que el personal que se encontraba laborando el día 17 de junio a horas 7:30 pm, han manifestado que no se ha realizado algún acto de discriminación, siendo que la respuesta a la Hoja de Reclamación presentada fue remitida a su correo electrónico.
3. Al punto 03 de su misiva comunico que el personal de la ruta super expreso ha indicado que el día 22 de junio no se ha presentado incidencia con los usuarios que se encontraban en las filas preferencial y/o general.
4. Respecto del punto 04 debo comunicarle que el incidente se suscitó con el validador del ingreso Norte Chinchaysuyo de la Estación Naranjal el día 01 de julio del presente a horas 5:50am, quien manifestó que su persona había solicitado no se le cobre el pasaje por cuanto era una persona con discapacidad, sin embargo, al solicitarle el carnet amarillo usted no lo tenía ya que solo contaba con el carnet azul y este documento solo le da el beneficio para la atención preferencial en las filas.



En atención a ello, debo indicarle que el sub numeral 20.4 del artículo 20 de la Ley N° 299773<sup>1</sup> señala que las personas con discapacidad severa inscritas en el registro del Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad (CONADIS) tiene pase libre en el servicio de transporte público terrestre urbano e interurbano.

5. En cuanto al punto 5, es preciso señalar que el personal orientador y agentes de seguridad está capacitado por el CONADIS sobre las facilidades que se debe brindar a las personas con discapacidad.

Finalmente, si usted desea solicitar el video de las cámaras de seguridad de los hechos acontecidos, puede hacerlo ingresando a la página [www.atu.gob.pe](http://www.atu.gob.pe) de la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao – ATU, siempre y cuando estos tengan una antigüedad no mayor a 20 días.

Sin otro particular hago propicia la ocasión para expresarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal

RUBÉN EBER DE LA CRUZ CARRERA  
Jefe de la Unidad de Atención a la Ciudadanía y Gestión Documental  
Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao - ATU

(viii) Oficio N° 5132-2020-DIRNIC-DIRINCRI-PNP/DIVDIC-L.N/DEPINCRI-INDEP., del 1 de julio de 2020, remitida por la Depincri Independencia a Protransporte<sup>23</sup>:



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPÍ

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL  
EXPEDIENTE N°477-2021/CC2

"Año de la Universalización de la Salud"

Independencia, 01 de julio de 2020

CARGO

**OFICIO N° 5132 -2020-IHRNIC-DIRINCRI-PNP/DIVDIG-LN/DEPINCRI-INDEP.**

Señor : GERENTE GENERAL  
Empresa PROTRANSPORTE Metropolitano

Asunto : Solicita copia de los videos filmicos, por motivo que se indica.

Ref. : Denuncia Directa N° 870.

Tengo el agrado de dirigirme a usted, con la finalidad de solicitarle con el carácter de **MUY URGENTE**, en concordancia del Artículo 85° de T.U.O. de la Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General, que prescribe **"las relaciones entre la entidades se rigen por el criterio de colaboración, sin que ello importe renuncia a la competencia propia señalada por Ley"**, bajo ese contexto agradeceré tenga bien en disponer por quien corresponda se informe a esta DEPINCRI PNP de INDEPENDENCIA, si existen cámaras de video vigilancia instaladas en los interiores de la **ESTACIÓN NARANJAL del Metropolitano**; y de ser así se solicita copia de los videos de la cámaras de seguridad instaladas en los siguientes puntos en el horario y fecha que se solicita a continuación.

- INGRESO A LA ESTACIÓN NARANJAL (ALISOS) del día 01 DE JULIO DEL 2020, en el horario 05.30 A 06.30 HORAS
- EMBARQUE AL ALIMENTADOR BERTELLO, del día 17 DE JUNIO DEL 2020 en el horario de 19.00 A 20.00 HORAS.
- EMBARQUE A LA RUTA SUPER EXPRESO del día 22 DE JUNIO DEL 2020 en el horario 05.30 A 06.30 HORAS.

Sobre el particular, los solicitado deberá ser remitida a la brevedad posible, en estricta observancia del Artículo 14.- del Decreto Legislativo N° 1218, que señala **"la persona natural o jurídica, privada o pública, propietaria o poseedora de cámaras de videovigilancia que capte o grave imágenes, videos o audios que presenten indicios razonables de la comisión de un delito o falta, debe informar y hacer entrega de esta información de manera inmediata a la policía nacional del Perú o al ministerio público, según corresponda"**; a fin de continuar con la investigación por los **PRESUNTOS ACTOS DE DISCRIMINACIÓN** en agravio de la persona de **Iban COLLAHUAZO LLACSAHUANGA (3C)**, investigación a cargo del S3 PNP Kevin SALAS CABEZAS, RPC 963338769.

Aprovecho la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi consideración y estima personal.

Dios guarde a Ud.

JCRP/MAHV  
kvsc



OA - 296430

IBAN CARLOS RODRIGUEZ POGGI  
COMANDANTE PNP  
JEFE DEPINCRI INDEPENDENCIA



(ix) Oficio N° 2020-MML/IMPL/OSM/US del 4 de agosto de 2020, remitida por el Protransporte a la Depincri Independencia<sup>24</sup>:

<sup>24</sup>

Anverso de la foja 61 del Expediente.





99. Sobre ello, la Secretaría Técnica mediante Resolución N° 2 del 5 de noviembre de 2021, requirió a ATU lo siguiente:

**A la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao – ATU:**

- (i) Información del estado de la denuncia presentada el 1 de septiembre de 2020, ante la Unidad PNP Depincri Independencia. Así como, los antecedentes y medios probatorios que la sustenten;
  - (ii) copias claras, completas, legibles y/o visualizables de documentos, imágenes o algún otro medio de soporte que contendrían los medios probatorios que sustentarían los sucesos materia de denuncia que acontecieron el 1 de julio, 13, 17 y 22 de junio de 2020;
  - (iii) Videos del 13 de junio de 2020 correspondiente a la *Estación Naranjal*;
  - (iv) videos del 17 de junio de 2020 correspondiente a la estación donde se aborda el bus de la ruta alimentadora *Bertello*;
  - (v) videos del 22 de junio de 2020 correspondiente a la *Estación Naranjal*; y,
  - (vi) videos del 1 de julio de 2020 correspondiente a la *Estación Los Alisos*.
100. En atención a dicho requerimiento, mediante escrito del 18 de febrero de 2022, subsanado mediante escrito del 15 de marzo de 2022, ATU indicó que no se contaba con los vídeos de las cámaras de seguridad de aquel día.
101. Al respecto, obra en el expediente el Oficio N° 5132-2020-DIRNIC-DIRINCRI-PNP/DIVDIC-L.N/DEPINCRI-INDEP., del 1 de julio de 2020, remitida por la Depincri Independencia a Protransporte, mediante el cual se le solicitó a dicha entidad que informe si existían cámaras de videovigilancia en el embarque a la ruta super expreso y de contar con ellas se le solicitó una copia del video de dicha cámara de seguridad, tal como se puede constatar a continuación:

Tengo el agrado de dirigirme a usted, con la finalidad de solicitarle con el carácter de **MUY URGENTE**, en concordancia del Artículo 85° de T.U.O. de la Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General, que prescribe “las relaciones entre la entidades se rigen por el criterio de colaboración, sin que ello importe renuncia a la competencia propia señalada por Ley”, bajo ese contexto agradeceré tenga bien en disponer por quien corresponda se informe a esta DEPINCRI PNP de INDEPENDENCIA, si existen cámaras de video vigilancia instaladas en los interiores de la **ESTACIÓN NARANJAL del Metropolitano**; y de ser así se solicita copia de los videos de la cámaras de seguridad instaladas en los siguientes puntos en el horario y fecha que se solicita a continuación.

- INGRESO A LA ESTACIÓN NARANJAL (ALISOS) del día 01 DE JULIO DEL 2020, en el horario 05.30 A 06.30 HORAS
- EMBARQUE AL ALIMENTADOR BERTELLO, del día 17 DE JUNIO DEL 2020 en el horario de 19.00 A 20.00 HORAS.
- EMBARQUE A LA RUTA SUPER EXPRESO del día 22 DE JUNIO DEL 2020 en el horario 05.30 A 06.30 HORAS.

102. En respuesta a dicho Oficio, Protransporte emitió el Oficio N° 2020-MML/IMPL/OSM/US del 4 de agosto de 2020, mediante el cual señaló que, respecto al vídeo solicitado, que dicha cámara de seguridad se encontraba averiada, tal como se aprecia a continuación:

Es grato dirigirme a usted, expresándole mi más cordial saludo y en atención al documento de la referencia, remitirle 01 disco DVD conteniendo imágenes de video vigilancia del ingreso de la Estación Naranjal (ALISOS) de fecha 01 JUL 2020, en mención a los otros videos solicitados no podrán ser atendidos, video solicitado del Embarque Bertello de fecha 17 de Junio, la cámara se encuentra apuntando hacia otra dirección, y con referencia al video solicitado del Embarque Súper Expreso de fecha 22 de Junio, la cámara de seguridad se encuentra averiada, para el almacenamiento de información digital.

103. Sobre ello es importante señalar que el literal h) del numeral 7.1 del artículo 7 del Reglamento, establece lo siguiente:

**“Artículo 17. Implementación de sistemas de vídeo vigilancia**

7.1. La implementación de sistemas de videovigilancia en bienes de dominio público, en vehículos de transporte público de pasajeros y establecimientos comerciales abiertos al público con un aforo de cincuenta (50) personas o más, debe tener en cuenta las siguientes acciones:

(...)

h. Realizar un mantenimiento adecuado y continuo de las cámaras de videovigilancia, que incluye la evaluación y renovación de equipamiento”. (sic)

104. En ese sentido, se puede concluir que era obligación de ATU realizar un mantenimiento adecuado y continuo de las cámaras de videovigilancia que le permita mantenerlas operativas, siendo su responsabilidad el hecho de no contar con las grabaciones del día de ocurrencia del hecho denunciado.
105. En ese sentido, se concluye que los medios probatorios obrantes en el expediente permiten advertir que el denunciante acreditó a nivel indiciario que los trabajadores de ATU cometieron actos discriminatorios en su contra, siendo que era responsabilidad de dicho proveedor aportar medios probatorios que acrediten que los actos denunciados no eran discriminatorios y que contaban con una causa objetiva y fundamentada, máxime, si en su condición de proveedor se encontraba en una mejor posición para probar que su actuar se dio conforme a ley.
106. Por lo tanto, corresponde declarar **fundado** el presente extremo de la denuncia por presunta infracción al artículo 38 del Código.

**Sobre que los trabajadores del proveedor denunciado no habrían permitido que el denunciante ingrese a la Estación Los Alisos el 1 de julio de 2020, aproximadamente a las 5:55 a.m.; pese a que, habría demostrado su discapacidad**

107. En su denuncia, el señor Collahuazo indicó que los trabajadores de ATU no lo dejaron ingresar en la puerta de la avenida Los Alisos, reteniéndolo; siendo que no le creyeron que era un apersona con discapacidad.
108. Pese a encontrarse debidamente notificada ATU no presentó descargos.
109. En su Informe Final de Instrucción, la Secretaría Técnica recomendó declarar infundado el presente extremo de la denuncia en tanto no quedó acreditado que los colaboradores del denunciante hayan cometido algún acto discriminatorio contra el denunciante.
110. En su escrito de observaciones al Informe Final de Instrucción, el señor Collahuazo señaló lo siguiente:
  - (i) La Autoridad Administrativa no exigió a la denunciada hacer la entrega de los vídeos de las cámaras, siendo que no puede exigir al denunciante toda la carga de la prueba cuando las cámaras de video no son de su propiedad;
  - (ii) señaló que rechaza lo señalado por la Secretaría Técnica en el presente extremo del Informe Final de Instrucción;
  - (iii) si no se cuenta con los descargos de ATU, cómo es que la Autoridad Administrativa tiene fundamentos para que ATU quede exenta de responsabilidad;
  - (iv) se debe tener en cuenta que el agraviado no usaba celular con cámara razón por la cual no pudo grabar todos los hechos ocurridos;
  - (v) señaló además que, en ningún momento ha pedido ser exonerado de pasajes dado que cuenta con carnet azul del Conadis; siendo que el acto cometido en su contra fue una retención del agraviado.



PERÚ

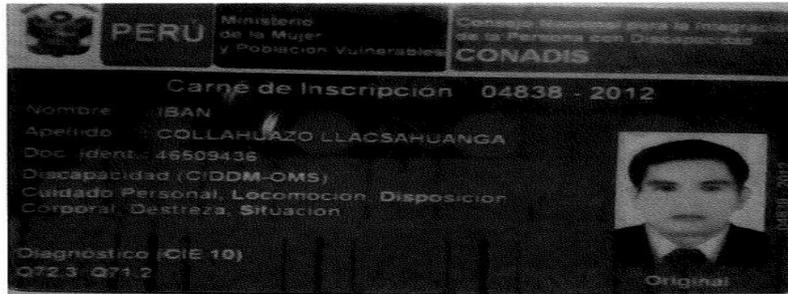
Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2 SEDE CENTRAL EXPEDIENTE N°477-2021/CC2

111. Obran en el expediente lo siguientes medios probatorios:

(i) Carné del Conadis N° 04838-2012, del señor Collahuazo<sup>25</sup>:



(ii) Hoja de Reclamación Nro. HR2020-001829, del 1 de julio de 2020<sup>26</sup>:

1. E

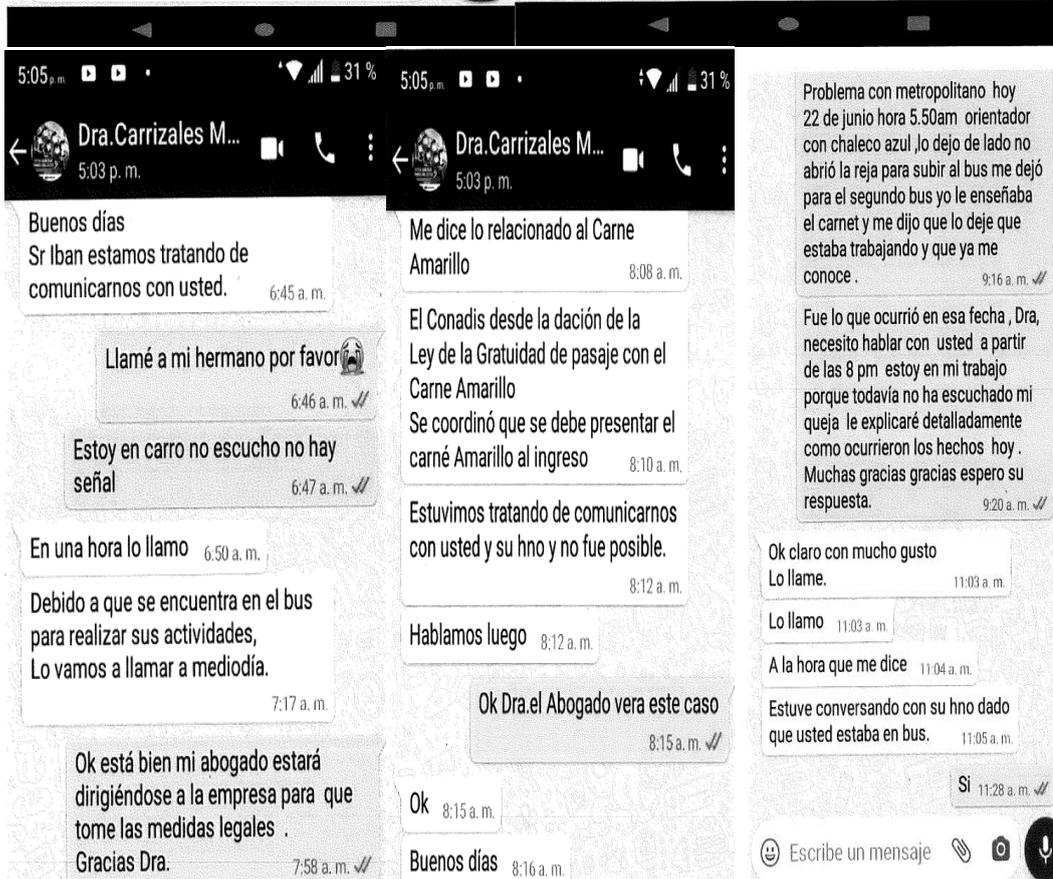
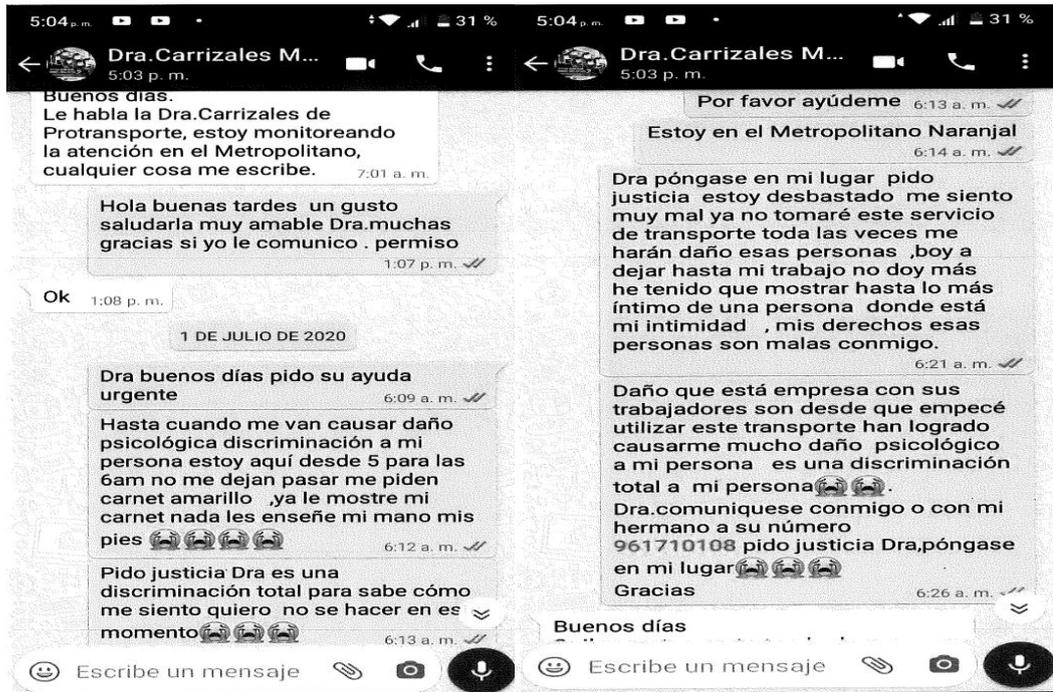
<b>PROTRANSPORTE</b> <small>INSTITUTO METROPOLITANO DE TRANSPORTE DE LIMA</small>	
<b>LIBRO DE RECLAMACIONES</b>	
FECHA : 01 DE JULIO DE 2020	
INSTITUTO METROPOLITANO PROTRANSPORTE DE LIMA	
R.U.C. 20510407670	
<b>1. IDENTIFICACION DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE</b>	
NOMBRE : IBAN COLLAHUAZO LLACSAHUANGA SEXO : MASCULINO	
DOMICILIO : AV. MARCARÁ 5374 URB. VILLA DEL NORTE LOS OLIVOS	
DNI : 46509436 TELEFONO : 2338209 E-MAIL : IVACLL@HOTMAIL.COM MAIL2 INSPERU@HOTMAIL.COM	
PADRE O MADRE : EN CASO DE MENORES DE EDAD PERSONA CON DISCAPACIDAD <input type="checkbox"/>	
<b>2. DETALLE DE LA RECLAMACION</b>	
RECLAMO <sup>1</sup> <input type="checkbox"/> QUEJA <sup>2</sup> <input checked="" type="checkbox"/>	NUMERO DE TARJETA : 3258704861 PLACA O NRO. DE BUS : 21079 CONCESIONARIO : PROTANSPORTE
DETALLE :	BUENOS DIAS SEÑORES DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES METROPOLITANO, HOY A LAS 5:55AM ME DIRLTI A ESTACION SARANJAL DEL METROPOLITANO EN LA PUERTA DE ALISOS LOS DE SEGURIDAD VESTIDOS DE CHALCO AZUL FUE UN HOMBRE Y UNA MUJER HACIENDO ACTOS DE DISCRIMINACION EXCLUSION RESTRICCIÓN ME DETUVIERON SOY UNA PERSONA CON DISCAPACIDAD MOSTRE MI CARNET AZUL NO ME DEJABAN INGRESAR TIENGO MI TARJETA PAGO MI PASAJE.
PEDIDO :	PIDO SE INVESTIGUE, SE SANCIONEN A LOS RESPONSABLES Y PIENSO YA NO USAR ESTE SERVICIO UN DAÑO PSICOLÓGICO MI CASO, SON TRES AÑOS QUE ME VIENEN HACIENDO ESTOS ACTOS DE DISCRIMINACION, YO ILAGO USO DEL METROPOLITANO SAÑOS AÑOS PAGO MI PASAJE Y AHORA ME DICEN QUE YO QUERÍA PASAR GRATIS QUE NO TENIA EL CARNET AMARILLO TOTALMENTE FALSO, YO CONOZO BIEN INGRESO Y MARCO Y HAGO MI COLA SUBO AL BUS.
CODIGO ID :	FECHA Y HORA DEL INCIDENTE 2020-07-01 05:55
NOMBRE DEL PARADERO O ESTACION	
MONTO	2.50
NO SE ADJUNTO NINGUN DOCUMENTO NO SE ADJUNTO NINGUN IMAGEN, NO SE ADJUNTO NINGUN VIDEO	
<sup>1</sup> RECLAMO: DISCONFORMIDAD RELACIONADA A LOS PRODUCTOS O SERVICIOS.	<sup>2</sup> QUEJA: DISCONFORMIDAD NO RELACIONADA A LOS PRODUCTOS O SERVICIOS; O, MALESTAR O DESCONTENTO RESPECTO A LA ATENCIÓN AL PÚBLICO.
LA INFORMACIÓN DEL RECLAMO NO IMPIDE ACUDIR A OTRAS VÍAS DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS NI ES REQUISITO PREVIO PARA INTERPONER UNA DENUNCIA ANTE EL INDECOPI - EL PROVEEDOR DEBERÁN DAR RESPUESTA AL RECLAMO EN UN PLAZO NO MAYOR A TREINTA (30) DÍAS CALENDARIO, PUDIENDO AMPLIAR EL PLAZO POR TREINTA (30) DÍAS MAS, PREVIA COMUNICACION AL CONSUMIDOR. CODIGO GENERADO : 411418	

(iii) Conversación de WhatsApp del 1 de julio de 2022, sostenida entre el señor Collahuazo y una dependiente de ATU<sup>27</sup>:

<sup>25</sup> Foja 12 del Expediente

<sup>26</sup> Foja 15 del Expediente

<sup>27</sup> De la foja 19 a la 23 del Expediente



(iv) Copia de la Denuncia N° 870, del 1 de julio de 2020; presentada por el señor Collahuazo<sup>28</sup>:



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPÍ

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2 SEDE CENTRAL EXPEDIENTE N°477-2021/CC2

POLICIA NACIONAL DEL PERU

UNIDAD PNP

REGPOL - LIMA

DEPINCRI INDEPENDENCIA

Fecha Imp : 01/07/2020 19:52 Hrs

O.P Imp. : SO3. PNP KEVIN VLADIMIR SALAS CABEZAS

Nro de Orden : 17542907 Clave : SLRsHoxW

ESTO NO ES COPIA CERTIFICADA

Tipo DENUNCIA Fecha y Hora Registro 01/07/2020 18:55:34 Hrs.
Formalidad VERBAL Fecha y Hora Hecho 01/07/2020 05:55:00 Hrs.
Condición de la Denuncia [DEPINCRI] DENUNCIA DIRECTA Nro : 870



Código QR

TIPIFICACION

- FUERO COMUN/TRANQUILIDAD PUBLICA (DELITO)/CONTRA LA HUMANIDAD/DISCRIMINACION E INCITACION A LA DISCRIMINACION

LUGAR DEL HECHO

LIMA / LIMA / INDEPENDENCIA / AVENIDA AV. TUPAC AMARU - ESTACION NARANJAL DEL METROPOLITANO M2

DENUNCIANTE

- 1) IBAN COLLAHUAZO LLACSAHUANGA(30), CON FECHA DE NACIMIENTO 07/06/1990 , ESTADO CIVIL : SOLTERO(A), CON DOCUMENTO DE IDENTIDAD DNI NRO : 46509436, DIRECCIÓN : PIURA / AYABACA / AYABACA - COM.CUYAS CUCHAYO SECTOR LA LOMA S/N

CONTENIDO

SIENDO LA HORA Y FECHA ANOTADAS, SE PRESENTO EL DENUNCIANTE, MANIFESTANDO HABER SIDO VICTIMA DE DISCRIMINACION E INCITACION A LA DISCRIMINACION, HECHO OCURRIDO POR PARTE DE PERSONAL DE SEGURIDAD Y ORIENTADORES DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES "METROPOLITANO": EL DIA 1 DE JULIO DEL 2020 A HORAS 05.55, EN CIRCUNSTANCIAS QUE SE ENCONTRABA EN EL INGRESO A LA ESTACION NARANJAL (LOS ALISOS), DEL METROPOLITANO (AV. TUPAC AMARU), DOS AGENTES DE SEGURIDAD DE LA MENCIONADA EMPRESA DE TRANSPORTES (UN HOMBRE Y UNA MUJER VESTIDOS CON CHALECO AZUL); TRAS SOLICITAR EL DENUNCIANTE EL ACCESO PREFERENCIAL YA QUE ES UNA PERSONA DISCAPACITADA , CON CARNE DE INSCRIPCION 04838-2012, CON DISCAPACIDAD CONGENITA; ESTOS DOS AGENTES LE SOLICITARON SU CARNE DE DISCAPACIDAD, AL MOSTRARLE DICHO CARNE, REFIERE EL DENUNCIANTE QUE ELLOS EMPEZARON A PASARSE ENTRE VARIOS AGENTES DICHO CARNE DE SEGURIDAD, MENCIONANDO QUE NO ERA EL CARNE COLOR AMARILLO, RETENIENDOLO POR ALREDEDOR DE 15 MINUTOS, REALIZANDO ACTOS DE DISTINCION, EXCLUSION RESTRICCION, MARGINACION, NO RESPETANDO EL DERECHO PREFERENCIA A UNA PERSONA CON DISCAPACIDAD, PESE A ENSEÑAR SU MANO, SUS PIES (PROTESIS) , NO SIENDO SUFICIENTE PARA QUE ESTOS CREAN QUE ES UNA PERSONA CON DISCAPACIDAD; VULNERANDO SU DERECHO A LA INTIMIDAD U OTROS DERECHOS CONSAGRADOS EN NUESTRA CONSTITUCION POLITICA, SEGUN MENCIONA. POR ELLO HA PROCEDIDO A REALIZAR UN RECLAMO EN EL LIBRO DE RECLAMACIONES VIRTUAL (N° 411418). ASIMISMO MANIFIESTA EL DENUNCIANTE QUE ESTOS HECHOS DE DISCRIMINACION VIENEN OCURRIENDO DESDE HACE MAS DE 3 AÑOS, SIENDO OTRA OCASION EL DIA 17 DE JUNIO DEL 2020 A HORAS 19.30 EN DONDE FUE DISCRIMINADO EN EL INTERIOR DE LA ESTACION NARANJAL DEL METROPOLITANO CUANDO ESTE INTENTABA ABORDAR UNO DE ESTOS BUSES (ALIMENTADOR BERTELLO) ES CUANDO, DOS ORIENTADORES REALIZARON CON SU CARNE LA MISMA ACCION DE PASAR ENTRE ELLOS SU CARNE DE CONADIS, PARA ESTA PERSONA ES UN ACTOS DE BURLA Y DISCRIMINACION, INTENTANDO QUE SALGA DE LA FILA PREFERENCIAL, LO QUE HACE QUE LAS PERSONAS USUARIAS TAMBIEN REALICEN ACTOS CONTRA EL, HACIENDOLO SENTIR MAL, PROVOCANDOLE DAÑOS PSICOLOGICOS, REALIZANDO UNA RECLAMACION (HR2020-001653) N (DEM-410096) DE IGUAL MANERA, DENUNCIA QUE EL 22 DE JUNIO DEL 2020, ESTANDO PRESENTE EN LA ESTACION NARANJAL DEL METROPOLITANO, A HORAS 05.50 UN ORIENTADOR DE BUS, CUANDO ESTE SE ENCONTRABA EN LA COLA PREFERENCIAL DEL BUS METROPOLITANO (RUTA SUPER EXPRESO); UN ORIENTADO CON CHALECO COLOR AZUL, NO DEJO QUE ESTE ACCEDA A DICHO BUS Pese A QUE UNO SE ENCONTRABA VACIO Y EL DENUNCIANTE SOLICITABA EL ACCESO, INDICANDOLE QUE YA LO CONOCIA Y QUE LO DEJE TRABAJAR. ES TODO LO QUE DENUNCIA ANTE LA PNP PARA LOS FINES DEL CASO.

[Handwritten signature]

(v) Carta N° 442-2020-ATU/GG-UACGD, emitida por ATU<sup>29</sup>



PERÚ Ministerio de Transportes y Comunicaciones

Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao - ATU

Gerencia Central

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres" "Año de la universalización de la salud"

CARTA N° 442-2020-ATU/GG-UACGD

Señor IBAN COLLAZOS LLACSAHUANGA Avenida AYABACA N° 5374 Urb. Villa del Norte - LOS OLIVOS Presente.

REF. Carta del Sr. IBAN COLLAHUZAZO LLLACSANHUANGA ASUNTO: Presunta discriminación en las Estaciones del Metropolitano De mi mayor consideración:

Me dirijo a usted en relación a su documento de la referencia, a través del cual presuntamente ha sido víctima de discriminación en el Metropolitano, el día 13 de junio del presente año, al respecto comunico lo siguiente:

- 1. Al punto N° 01 de su carta debo manifestarle que al haberse cometido los hechos el 13 de junio del año en curso, no se ha podido visualizar las imágenes de la presunta irregularidad cometida en su contra, por cuanto debido al tiempo transcurrido el video de vigilancia ha sido borrado, ya que estos se conservan por un lapso de 20 días, sin embargo, al haber realizado la consulta con el personal del área de orientación, ha manifestado que los días sábados no opera el servicio del super expreso, ya que solo se encuentran en operatividad los servicios expreso 4, regular A y B, no presentándose ninguna incidencia con algún usuario.
2. Al punto 02 - Hoja de Reclamación HR 2020-001653, sobre el particular le informo que el personal que se encontraba laborando el día 17 de junio a horas 7:30 pm, han manifestado que no se ha realizado algún acto de discriminación, siendo que la respuesta a la Hoja de Reclamación, presentada fue remitida a su correo electrónico.
3. Al punto 03 de su misiva comunico que el personal de la ruta super expreso ha indicado que el día 22 de junio no se ha presentado incidencia con los usuarios que se encuentran en las filas preferencial y/o general.
4. Respecto del punto 04 debo comunicarle que el incidente se suscitó con el validador del ingreso Norte Chinchaysuyo de la Estación Naranjal el día 01 de julio del presente a horas 5:00am, quien manifestó que su persona había solicitado no se le cobre el pasaje por cuanto era una persona con discapacidad, sin embargo, al solicitarle el carnet amarillo usted no lo tenía ya que solo contaba con el carnet azul y este documento solo le da el beneficio para la atención preferencial en las filas.



En atención a ello, debo indicarle que el sub numeral 20.4 del artículo 20 de la Ley N° 299773<sup>1</sup> señala que las personas con discapacidad severa inscritas en el registro del Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad (CONADIS) tienen pase libre en el servicio de transporte público terrestre urbano e interurbano.

En cuanto al punto 5, es preciso señalar que el personal orientador y agentes de seguridad está capacitado por el CONADIS sobre las facilidades que se debe brindar a las personas con discapacidad.



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPÍ

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL  
EXPEDIENTE N° 477-2021/CC2

Finalmente, si usted desea solicitar el video de las cámaras de seguridad de los hechos acontecidos, puede hacerlo ingresando a la página [www.atu.gob.pe](http://www.atu.gob.pe) de la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao – ATU, siempre y cuando estos tengan una antigüedad no mayor a 20 días.

Sin otro particular hago propicia la ocasión para expresarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal

RUBÉN EBER DE LA CRUZ CARRERA  
Jefe de la Unidad de Atención a la Ciudadanía y Gestión Documental  
Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao - ATU

(vi) Oficio N° 5132-2020-DIRNIC-DIRINCRI-PNP/DIVDIC-L.N/DEPINCRI-INDEP., del 1 de julio de 2020, remitida por la Depincrí Independencia a Protransporte<sup>30</sup>:

"Año de la Universalización de la Salud"

Independencia, 01 de julio de 2020

CARGO

**OFICIO N° 5132-2020-DIRNIC-DIRINCRI-PNP/DIVDIC-L.N/DEPINCRI-INDEP.**

Señor : GERENTE GENERAL  
Empresa PROTRANSPORTE Metropolitano

Asunto : Solicita copia de los videos filmicos, por motivo que se indica.

Ref. : Denuncia Directa N° 870.

Tengo el agrado de dirigirme a usted, con la finalidad de solicitarle con el carácter de **MUY URGENTE**, en concordancia del Artículo 85° de T.U.O. de la Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General, que prescribe "las relaciones entre la entidades se rigen por el criterio de colaboración, sin que ello importe renuncia a la competencia propia señalada por Ley", bajo ese contexto agradeceré tenga bien en disponer por quien corresponda se informe a esta DEPINCRI PNP de INDEPENDENCIA, si existen cámaras de video vigilancia instaladas en los interiores de la **ESTACIÓN NARANJAL del Metropolitano**; y de ser así se solicita copia de los videos de la cámaras de seguridad instaladas en los siguientes puntos en el horario y fecha que se solicita a continuación.

- INGRESO A LA ESTACIÓN NARANJAL (ALISOS) del día 01 DE JULIO DEL 2020, en el horario 05.30 A 06.30 HORAS
- EMBARQUE AL ALIMENTADOR BERTELLO, del día 17 DE JUNIO DEL 2020 en el horario de 19.00 A 20.00 HORAS.
- EMBARQUE A LA RUTA SUPER EXPRESO del día 22 DE JUNIO DEL 2020 en el horario 05.30 A 06.30 HORAS.

Sobre el particular, los solicitado deberá ser remitida a la brevedad posible, en estricta observancia del Artículo 14.- del Decreto Legislativo N° 1218, que señala "la persona natural o jurídica, privada o pública, propietaria o poseedora de cámaras de videovigilancia que capte o grave imágenes, videos o audios que presenten indicios razonables de la comisión de un delito o falta, debe informar y hacer entrega de esta información de manera inmediata a la policía nacional del Perú o al ministerio público, según corresponda"; a fin de continuar con la investigación por los **PRESUNTOS ACTOS DE DISCRIMINACIÓN** en agravio de la persona de Iban COLLAHUAZO LLACSAHUANGA (3C), investigación a cargo del S3 PNP Kevin SALAS CABEZAS, RPC 963338769.

Aprovecho la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi consideración y estima personal.

Dios guarde a Ud.

JCRP/MAHV  
kvsc



0A-796430  
JUAN CARLOS RODRIGUEZ POGGI  
COMANDANTE PNP  
JEFE DEPINCRI INDEPENDENCIA



<sup>30</sup> Foja 60 del Expediente.



- (vii) Oficio N° 2020-MML/IMPL/OSM/US del 4 de agosto de 2020, remitida por el Protransporte a la Depincri Independencia<sup>31</sup>:

Lima, 04 de Agosto del 2020

OFICIO N° 2020-MML/IMPL/OSM/US

COMANDANTE PNP  
JUAN CARLOS RODRIGUEZ POGGI / JEFE DEPINCRI INDEPENDENCIA

Presente.-

Asunto : Pedido de imágenes de video

Referencia : Carta S/N° de fecha 01 de Julio del 2020

Es grato dirigirme a usted, expresándole mi más cordial saludo y en atención al documento de la referencia, remitirle 01 disco DVD conteniendo imágenes de video vigilancia del ingreso de la Estación Naranjal (ALISOS) de fecha 01 JUL 2020, en mención a los otros videos solicitados no podrán ser atendidos, video solicitado del Embarque Bertello de fecha 17 de Junio, la cámara se encuentra apuntando hacia otra dirección, y con referencia al video solicitado del Embarque Súper Expreso de fecha 22 de Junio, la cámara de seguridad se encuentra averiada, para el almacenamiento de información digital.

Es propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi consideración y estima personal.

Atentamente,

MARINO FARIAS GALVE  
OFICINA DE SEGURIDAD Y MANTENIMIENTO  
POLICIA NACIONAL DEL PERU  
UNIDAD DE SEGURIDAD

112. De acuerdo con la dinámica de la carga de la prueba aplicable al trato diferenciado injustificado y discriminación, le correspondía al señor Collahuazo, aportar medios probatorios que acrediten, aun a nivel indiciario, la presunta comisión del acto discriminatorio denunciado.
113. Al respecto, el señor Collahuazo indicó que el 1 de julio de 2020 colaboradores de ATU no le dejaron ingresar por la puerta de la avenida Los Alisos dado que no le creyeron que era un apersona con discapacidad.
114. Sobre ello, obra en el expediente los siguientes medios probatorios: (i) Hoja de Reclamación Nro. HR2020-001829, del 1 de julio de 2020, interpuesta por el señor Collahuazo, señalando lo ocurrido en dicha fecha; (ii) Conversación de WhatsApp de 1 de julio de 2022, sostenida entre el señor Collahuazo y una dependiente de ATU, mediante la cual el señor Collahuazo da cuenta de lo supuestamente ocurrido en dicha fecha; (iii) copia de la Denuncia N° 870, del 1 de julio de 2020, presentada por el señor Collahuazo; en la cual el señor Collahuazo expone ante la Policía Nacional del Perú lo supuestamente ocurrido el 1 de julio de 2020 y (iv) carta del 3 de octubre de 2020, el señor Collahuazo presentó su reclamo ante ATU indicando que a pesar de que mostró su carnet del Conadis no le creyeron que era una persona con discapacidad; siendo que dichos medios probatorios brindan indicios de posibles hechos discriminatorios por parte de los colaboradores de ATU.
115. En ese sentido, comprobado a nivel indiciario el presunto acto diferenciado sufrido por el señor Collahuazo el 22 de junio de 2020 correspondía a ATU acreditar que el mismo obedeció a causas objetivas y justificadas a fin de eximirse de responsabilidad, sin embargo, esto no ocurrió, en la medida que dicho proveedor, a pesar de encontrarse debidamente notificado no presentó medios probatorios que acrediten dicho hecho.
116. Si bien en el expediente obra la Carta N° 442-2020-ATU/GG-AUCGD, sin fecha, mediante la cual ATU manifestó que, respecto a los supuestos incidentes del día 1 de julio de 2020, el validador del ingreso Norte Chinchaysuyo de la Estación Naranjal

<sup>31</sup> Anverso de la foja 61 del Expediente.



manifestó que el denunciante había solicitado que no se le cobre pasaje por cuanto era una persona con discapacidad; sin embargo, no tenía carnet amarillo.

117. Al respecto, el señor Collahuazo manifestó que lo señalado por el trabajador de ATU no era cierto, en tanto en ningún momento ha pedido ser exonerado de pasajes, en tanto conoce los derechos que le otorga el carnet azul del Conadis, siendo que dicho argumento solo constituye una defensa por parte de los trabajadores del proveedor denunciado.
118. En efecto, el contenido de la Carta N° 442-2020-ATU/GG-AUCGD respecto al hecho denunciado, ocurrido el 1 de julio de 2022, solo constituye declaraciones de parte de uno de sus trabajadores, en tanto no se adjunta algún otro medio probatorio que acredite que, en efecto, los trabajadores del proveedor denunciado no hayan cometido actos discriminatorios contra el señor Collahuazo, tales como documentos relacionados a investigaciones internas, audios y/o vídeos de las cámaras de videovigilancia.
119. Sobre ello, la Secretaría Técnica mediante Resolución N° 2 del 5 de noviembre de 2021, requirió a ATU lo siguiente:

**A la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao – ATU:**

- (i) Información del estado de la denuncia presentada el 1 de septiembre de 2020, ante la Unidad PNP Depincri Independencia. Así como, los antecedentes y medios probatorios que la sustenten;
  - (ii) copias claras, completas, legibles y/o visualizables de documentos, imágenes o algún otro medio de soporte que contendrían los medios probatorios que sustentarían los sucesos materia de denuncia que acontecieron el 1 de julio, 13, 17 y 22 de junio de 2020;
  - (iii) Vídeos del 13 de junio de 2020 correspondiente a la *Estación Naranjal*;
  - (iv) vídeos del 17 de junio de 2020 correspondiente a la estación donde se aborda el bus de la ruta alimentadora *Bertello*;
  - (v) vídeos del 22 de junio de 2020 correspondiente a la *Estación Naranjal*; y,
  - (vi) vídeos del 1 de julio de 2020 correspondiente a la *Estación Los Alisos*.
120. En atención a dicho requerimiento, mediante escrito del 18 de febrero de 2022, subsanado mediante escrito del 15 de marzo de 2022, ATU indicó que no se contaba con los vídeos de las cámaras de seguridad de aquel día.
121. Al respecto, es preciso señalar que el proveedor denunciado pudo optar por conservar las grabaciones de su cámara de videovigilancia, máxime si el denunciante dejó constancia de un supuesto acto discriminatorio a través de la hoja de reclamación N° HR2020-001829, del 1 de julio de 2022, esto a efectos de ejercer su derecho de defensa, sabiendo que el consumidor denunciante se encontraba en su derecho de ponerlo en conocimiento de la autoridad administrativa.
122. Aunado a ello, obra en el expediente el Oficio N° 5132-2020-DIRNIC-DIRINCRI-PNP/DIVDIC-L.N/DEPINCRI-INDEP., del 1 de julio de 2020, remitida por la Depincri Independencia a Protransporte, mediante el cual se le solicitó a dicha entidad que informe si existían cámaras de videovigilancia en el embarque a la ruta super expreso y de contar con ellas se le solicitó una copia del video de dicha cámara de seguridad, tal como se puede constatar a continuación:



Tengo el agrado de dirigirme a usted, con la finalidad de solicitarle con el carácter de **MUY URGENTE**, en concordancia del Artículo 85° de T.U.O. de la Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General, que prescribe “**las relaciones entre la entidades se rigen por el criterio de colaboración, sin que ello importe renuncia a la competencia propia señalada por Ley**”, bajo ese contexto agradeceré tenga bien en disponer por quien corresponda se informe a esta DEPINCRI PNP de INDEPENDENCIA, si existen cámaras de video vigilancia instaladas en los interiores de la **ESTACIÓN NARANJAL del Metropolitano**; y de ser así se solicita copia de los videos de la cámaras de seguridad instaladas en los siguientes puntos en el horario y fecha que se solicita a continuación.

- **INGRESO A LA ESTACIÓN NARANJAL (ALISOS)** del día **01 DE JULIO DEL 2020**, en el horario **05.30 A 06.30 HORAS**
- **EMBARQUE AL ALIMENTADOR BERTELLO**, del día **17 DE JUNIO DEL 2020** en el horario de **19.00 A 20.00 HORAS**.
- **EMBARQUE A LA RUTA SUPER EXPRESO** del día **22 DE JUNIO DEL 2020** en el horario **05.30 A 06.30 HORAS**.

123. En respuesta a dicho Oficio, Protransporte emitió el Oficio N° 2020-MML/IMPL/OSM/US del 4 de agosto de 2020, mediante el cual remitió un (1) disco DVD conteniendo las imágenes de video vigilancia del ingreso de la Estación Naranjal (Alisos) del 1 de julio de 2022.
124. En ese sentido, se verifica que el proveedor denunciado contaba con grabaciones del día 1 de julio de 2022, las cuales debieron ser guardadas según lo señalado en párrafos precedentes.
125. En ese sentido, se concluye que los medios probatorios obrantes en el expediente permiten advertir que el denunciante acreditó a nivel indiciario que los trabajadores de ATU cometieron actos discriminatorios en su contra, siendo que era responsabilidad de dicho proveedor aportar medios probatorios que acrediten que los actos denunciados no eran discriminatorios y que contaban con una causa objetiva y fundamentada, máxime, si en su condición de proveedor se encontraba en una mejor posición para probar que su actuar se dio conforme a ley.
126. Por lo tanto, corresponde declarar **fundado** el presente extremo de la denuncia por presunta infracción al artículo 38 del Código.

### De las medidas correctivas

127. Los artículos 114, 115 y 116 del Código<sup>32</sup> establecen la facultad que tiene la Comisión para que, actuando de oficio o a pedido de parte, puedan adoptar las medidas correctivas que tengan por finalidad resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior, así como, revertir los efectos que la conducta infractora hubiera ocasionado o evitar que ésta se produzca nuevamente en el futuro.

<sup>32</sup>

#### LEY N° 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.

##### Artículo 115.- Medidas correctivas reparadoras

115.1 Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior (...)

##### Artículo 116.- Medidas correctivas complementarias

Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro (...)



128. En el presente caso, ha quedado acreditado que personal de ATU cometió actos discriminatorios en contra del señor Collahuazo los días 17 y 22 de junio y 1 de julio de 2020.
129. Por su parte, el denunciante solicitó como medidas correctivas: (i) una sanción ejemplar contra ATU y (ii) un resarcimiento por parte del proveedor denunciado.
130. Al respecto, corresponde denegar la medida correctiva solicitada por el señor Collahuazo, respecto a un resarcimiento por parte de ATU, debido a que la Comisión no se encuentra facultada para reconocer conceptos indemnizatorios<sup>33</sup> de acuerdo con los establecido en el numeral 7 del artículo 115 del Código.
131. En la medida que ha quedado acreditada los actos de discriminación realizados por dependientes de ATU, corresponde ordenarle en calidad de medida correctiva complementaria de oficio que en el plazo de quince (15) días hábiles contados desde el día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con brindar una capacitación a su personal, a fin de que tomen conciencia y cesen las prácticas que constituyen un trato diferenciado contra sus clientes. Cabe precisar que, dicha capacitación debe:
- Enfocarse en el servicio de atención al cliente que brinda dicha empresa como proveedora en el mercado;
  - cumplir con brindar una capacitación sobre discriminación referida a personas con discapacidad y sobre atención preferencial, a todos los trabajadores que participen de manera directa con los consumidores;
  - reflejar el involucramiento de los principales directivos de la entidad (directores, gerentes, jefes o rangos similares) a fin de garantizar el cumplimiento de los objetivos trazados en las labores diarias del personal y la prevención de hechos como el denunciado. Para esto último, ATU debe adoptar mecanismos internos de supervisión a través de programas, protocolos, entre otros, que coadyuven a dicho fin;
  - ser impartida por un tercero debidamente capacitado en temas de discriminación (a modo de ejemplo, una institución especializada en derechos humanos) y atención preferencial, que deberá estructurar los contenidos a impartir en materia de trato diferenciado en general y haciendo hincapié en la prohibición de brindar un trato diferenciado injustificado contra personas por su discapacidad (como en el presente caso), así como contar con un mecanismo de registro de asistentes y una evaluación de contenidos impartidos.
132. ATU deberá acreditar el cumplimiento de lo dispuesto como medida correctiva, ante este Órgano Resolutivo, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento de plazo otorgado en el párrafo precedente, bajo apercibimiento de ley.

### Sobre la graduación de la sanción

133. El artículo 112 del Código establece que para determinar la graduación de la sanción a imponer a los proveedores, la Autoridad de Consumo podrá tomar en consideración diversos criterios tales como: (i) el beneficio ilícito esperado u obtenido, (ii) la probabilidad de detección de la infracción, (iii) el perjuicio resultante de la infracción, (iv)

<sup>33</sup> LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

**Artículo 115. Medidas correctivas reparadoras.** 115.7 Las medidas correctivas reparadoras como mandatos dirigidos a resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas originadas por la infracción buscan corregir la conducta infractora y no tienen naturaleza indemnizatoria; son dictadas sin perjuicio de la indemnización por los daños y perjuicios que el consumidor puede solicitar en la vía judicial o arbitral correspondiente. No obstante se descuenta de la indemnización patrimonial aquella satisfacción patrimonial deducible que el consumidor haya recibido a consecuencia del dictado de una medida correctiva reparadora en sede administrativa. (El subrayado es nuestro)



los efectos que la conducta infractora pueda haber generado en el mercado, (v) la naturaleza del perjuicio causado, y, (vi) otros criterios que considere adecuado adoptar.<sup>34</sup>

134. Asimismo, para proceder a la graduación de la sanción, la Administración puede aplicar, de manera supletoria, los criterios contemplados en el TUO.
135. Finalmente, cabe señalar que de acuerdo con lo establecido en el artículo 110 del Código, la Comisión tiene la facultad de imponer sanciones por infracciones administrativas, considerándose desde amonestación hasta una multa de 450 Unidades Impositivas Tributarias (en adelante, UIT).

Sobre el hecho de que trabajadores de la denunciada no permitieron que aborde el bus de la ruta alimentadora Bertello el 17 de junio de 2020; pese a que se encontraba en la cola preferencial y demostró su discapacidad

136. Atendiendo a la normativa expuesta, se analizarán los siguientes criterios para graduar la sanción a imponer a ATU, respecto al presente hecho:
- (i) **Perjuicio generado al consumidor:** La conducta infractora vulneró el derecho del señor Collahuazo de abordar el bus de la ruta alimentadora Bertello a través de la fila preferencial, en tanto era una persona con discapacidad.
  - (ii) **Probabilidad de detección:** En este caso la probabilidad de detección es alta en la medida que el denunciante al advertir las acciones en su contra contó con los incentivos suficientes para poner en conocimiento de esta infracción a la autoridad administrativa.
  - (iii) **Naturaleza del perjuicio causado:** La presente conducta constituye una infracción a la prohibición de discriminación establecida en la normativa de protección al consumidor.
137. En ese sentido en base a los criterios antes señalados, los cuales fueron aplicados por la Sala en la Resolución N° 2190-2019/SPC-INDECOPI<sup>35</sup>, corresponde imponer a ATU una sanción de tres (3) UIT por infracción a la prohibición de discriminación establecida en el Código.

Sobre el hecho de que trabajadores de la denunciada no habrían permitido que el denunciante aborde el bus en la Estación Naranjal el 22 de junio de 2020, aproximadamente a las 5:50 a.m.; pese a que, se encontraría en la cola preferencial y habría demostrado su discapacidad

138. Atendiendo a la normativa expuesta, se analizarán los siguientes criterios para graduar la sanción a imponer a ATU, respecto al presente hecho:
- (i) **Perjuicio generado al consumidor:** La conducta infractora vulneró el derecho del señor Collahuazo de abordar el bus en la estación Naranjal a través de la fila

<sup>34</sup> LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

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

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

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

(...)

<sup>35</sup> Resolución emitida en el Expediente N° 14-2018-CPC/ANC, en la que ese sancionó a Mesac Slot S.A.C. con 3 UIT por infracción a la Prohibición de Discriminación referida a que no habría permitido el acceso libremente a la denunciante.



preferencial, en tanto era una persona con discapacidad.

- (ii) **Probabilidad de detección:** En este caso la probabilidad de detección es alta en la medida que el denunciante al advertir las acciones en su contra contó con los incentivos suficientes para poner en conocimiento de esta infracción a la autoridad administrativa.
- (iii) **Naturaleza del perjuicio causado:** La presente conducta constituye una infracción a la prohibición de discriminación establecida en la normativa de protección al consumidor.

139. En ese sentido, en base a los criterios antes señalados, los cuales fueron aplicados por la Sala en la Resolución N° 2190-2019/SPC-INDECOPI, corresponde imponer a ATU una sanción de tres (3) UIT por infracción a la prohibición de discriminación establecida en el Código.

Sobre el hecho de que trabajadores de la denunciada no permitieron que ingrese a la Estación Los Alisos el 1 de julio de 2020, pese a que habría demostrado su discapacidad

140. Atendiendo a la normativa expuesta, se analizarán los siguientes criterios para graduar la sanción a imponer a ATU, respecto al presente hecho:

- (i) **Perjuicio generado al consumidor:** La conducta infractora vulneró el derecho del señor Collahuazo al no haberle permitido ingresar a la Estación Los Alisos pese a haber demostrado su discapacidad.
- (ii) **Probabilidad de detección:** En este caso la probabilidad de detección es alta en la medida que el denunciante al advertir las acciones en su contra contó con los incentivos suficientes para poner en conocimiento de esta infracción a la autoridad administrativa.
- (iii) **Naturaleza del perjuicio causado:** La presente conducta constituye una infracción a la prohibición de discriminación establecida en la normativa de protección al consumidor.

141. En ese sentido en base a los criterios antes señalados, los cuales fueron aplicados por la Sala en la Resolución N° 2190-2019/SPC-INDECOPI, corresponde imponer a ATU una sanción de tres (3) UIT por infracción a la prohibición de discriminación establecida en el Código.

Multa total

142. En virtud de lo señalado, corresponde sancionar a ATU con nueve (9) UIT, de acuerdo con el siguiente detalle:

#	HECHO INFRACTOR	MULTAS
1	Los trabajadores del proveedor denunciado no permitieron que el denunciante aborde el bus de la ruta alimentadora Bertello el 17 de junio de 2020; pese a que, se encontraba en la cola preferencial y demostró su discapacidad.	3,00
2	Los trabajadores del proveedor denunciado no permitieron que el denunciante aborde el bus en la Estación Naranjal el 22 de junio de 2020 aproximadamente a las 5:50 a.m.; pese a que, se encontraba en la cola preferencial y había demostrado su discapacidad	3,00
3	Los trabajadores del proveedor denunciado no permitieron que el denunciante ingrese a la Estación Los Alisos el 1 de julio de 2020 aproximadamente a las 5:55 a.m.; pese a que, demostró su discapacidad	3,00
<b>MULTA TOTAL</b>		<b>9,00</b>



## De las costas y costos del procedimiento

143. El artículo 7 del Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi<sup>10</sup>, dispone que es potestad de la Comisión ordenar el pago de los costos y costas en que hubieran incurrido los denunciados o el Indecopi.
144. En la medida que ha quedado acreditada la infracción cometida por ATU, corresponde ordenarle el pago de las costas y costos del procedimiento. En consecuencia, el proveedor denunciado deberá cumplir, en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, contados a partir del día siguiente de notificada la presente Resolución, con pagar a la parte denunciante las costas del procedimiento, que a la fecha ascienden a S/ 36,00.
145. Sin perjuicio de ello y, de considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, el denunciante podrá solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiesen incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de costas y costos.

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

146. El artículo 119 del Código establece que el Indecopi lleva un registro de infracciones y sanciones a las disposiciones de la referida norma con la finalidad de contribuir a la transparencia de las transacciones entre proveedores y consumidores y orientar a estos en la toma de sus decisiones de consumo. Los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados por el lapso de cuatro (4) años contados a partir de la fecha de dicha resolución<sup>11</sup>.
147. En razón a lo expuesto, al haberse verificado la infracción cometida, corresponde ordenar la inscripción de ATU en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

## SE RESUELVE:

**PRIMERO: PRECISAR** que el hecho denunciado referido a que uno de los trabajadores de la **Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao - ATU** habrían realizado actos discriminatorios contra el señor **Ibán Collahuazo Llacsahuanga**, en su calidad de persona con discapacidad, corresponde ser analizado únicamente como una presunta infracción al artículo 38 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, dejando de lado los artículos 18 y 19 de dicha norma, conforme a lo siguiente:

*“PRIMERO: Admitir a trámite la denuncia del 19 de diciembre de 2020, presentada por el señor Iban Collahuazo Llacsahuanga contra el Instituto Metropolitano Protransporte de Lima – Protransporte por presuntas infracciones al artículo 38 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto:*

- (i) Los trabajadores del proveedor denunciado habrían realizado gestos de burla contra el denunciante el 13 de junio de 2020 en la Estación Naranjal cuando entregó su carné del Conadis;
- (ii) los trabajadores del proveedor denunciado no habrían permitido que el denunciante aborde el bus de la ruta alimentadora Bertello el 17 de junio de 2020; pese a que, se encontraría en la cola preferencial y habría demostrado su discapacidad;
- (iii) los trabajadores del proveedor denunciado no habrían permitido que el denunciante aborde el bus en la Estación Naranjal el 22 de junio de 2020 aproximadamente a las 5:50 a.m.; pese a que, se encontraría en la cola preferencial y habría demostrado su discapacidad; y,
- (iv) los trabajadores del proveedor denunciado no habrían permitido que el denunciante ingrese a la Estación Los Alisos el 1 de julio de 2020 aproximadamente a las 5:55 a.m.; pese a que, habría demostrado su discapacidad”.

**SEGUNDO: DENEGAR** la actuación de pruebas solicitada por el señor **Ibán Collahuazo Llacsahuanga** referida a la declaración testimonial de la señora Carrizales.



**TERCERO: DENEGAR** la solicitud de Informe Oral formulada por el señor **Ibán Collahuazo Llacsahuanga**.

**CUARTO:** Declarar **INFUNDADA** la denuncia presentada por el señor **Ibán Collahuazo Llacsahuanga** contra la **Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao - ATU** por presunta infracción al artículo 38 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto no se acreditó que los trabajadores del proveedor denunciado habrían realizado gestos de burla contra el denunciante el 13 de junio de 2020 en la Estación Naranjal cuando entregó su carné del Conadis.

**QUINTO:** Declarar **FUNDADA** la denuncia presentada por el señor **Ibán Collahuazo Llacsahuanga** contra la **Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao - ATU** por infracción al artículo 38 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto se acreditó que:

- (i) Los trabajadores del proveedor denunciado no permitieron que el denunciante aborde el bus de la ruta alimentadora Bertello el 17 de junio de 2020; pese a que, se encontraba en la cola preferencial y demostró su discapacidad;
- (ii) los trabajadores del proveedor denunciado no permitieron que el denunciante aborde el bus en la Estación Naranjal el 22 de junio de 2020, aproximadamente a las 5:50 a.m.; pese a que, se encontraba en la cola preferencial y demostró su discapacidad; y,
- (iii) los trabajadores del proveedor denunciado no permitieron que el denunciante ingrese a la Estación Los Alisos el 1 de julio de 2020, aproximadamente a las 5:55 a.m.; pese a que, demostró su discapacidad.

**SEXTO: DENEGAR** la medida correctiva solicitada por el señor **Ibán Collahuazo Llacsahuanga**, referida a que se le brinde un resarcimiento por parte de la denunciada.

**SÉPTIMO:** Ordenar a la **Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao – ATU**, en calidad de medida correctiva complementaria de oficio, que en el plazo de quince (15) días hábiles contados desde el día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con brindar una capacitación a su personal, a fin de que tomen conciencia y cesen las prácticas que constituyen un trato diferenciado contra sus clientes. Cabe precisar que, dicha capacitación debe:

- a) Enfocarse en el servicio de atención al cliente que brinda dicha empresa como proveedora en el mercado;
- b) cumplir con brindar una capacitación sobre discriminación referida a personas con discapacidad y sobre atención preferencial, a todos los trabajadores que participen de manera directa con los consumidores;
- c) reflejar el involucramiento de los principales directivos de la entidad (directores, gerentes, jefes o rangos similares) a fin de garantizar el cumplimiento de los objetivos trazados en las labores diarias del personal y la prevención de hechos como el denunciado. Para esto último, ATU debe adoptar mecanismos internos de supervisión a través de programas, protocolos, entre otros, que coadyuven a dicho fin;
- d) ser impartida por un tercero debidamente capacitado en temas de discriminación (a modo de ejemplo, una institución especializada en derechos humanos) y atención preferencial, que deberá estructurar los contenidos a impartir en materia de trato diferenciado en general y haciendo hincapié en la prohibición de brindar un trato diferenciado injustificado contra personas por su discapacidad (como en



el presente caso), así como contar con un mecanismo de registro de asistentes y una evaluación de contenidos impartidos.

La **Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao - ATU** deberá acreditar el cumplimiento de lo dispuesto como medida correctiva, ante este Órgano Resolutivo, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento de plazo otorgado en el párrafo precedente, bajo apercibimiento de ley.

**OCTAVO: Imponer a la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao – ATU una multa de 9,00 Unidades Impositivas Tributarias, conforme al siguiente detalle:**

#	HECHO INFRACITOR	MULTAS
1	Los trabajadores del proveedor denunciado no permitieron que el denunciante aborde el bus de la ruta alimentadora Bertello el 17 de junio de 2020; pese a que, se encontraba en la cola preferencial y demostró su discapacidad.	3,00
2	Los trabajadores del proveedor denunciado no permitieron que el denunciante aborde el bus en la Estación Naranjal el 22 de junio de 2020 aproximadamente a las 5:50 a.m.; pese a que, se encontraba en la cola preferencial y había demostrado su discapacidad	3,00
3	Los trabajadores del proveedor denunciado no permitieron que el denunciante ingrese a la Estación Los Alisos el 1 de julio de 2020 aproximadamente a las 5:55 a.m.; pese a que, demostró su discapacidad	3,00
<b>MULTA TOTAL</b>		<b>9,00</b>

**NOVENO: ORDENAR a la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao – ATU** que en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con pagar a la denunciante las costas del procedimiento, ascendente a S/ 36,00. Ello, sin perjuicio del derecho de la parte denunciante de solicitar la liquidación de las costas y costos una vez concluida la instancia administrativa.

**DÉCIMO:** Disponer la inscripción de la **Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao – ATU** 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 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

**DÉCIMO PRIMERO: INFORMAR** a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 38 del Decreto Legislativo N° 807, el único recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 es el de apelación<sup>36</sup>, el cual debe ser presentado ante dicho órgano colegiado en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de su notificación<sup>37</sup>, ello de acuerdo a lo establecido en el artículo 218 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por

<sup>36</sup> **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010 DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS MODIFICATORIAS PRIMERA. –**

**Modificación del artículo 38 del Decreto Legislativo núm. 807** Modifícase el artículo 38 del Decreto Legislativo núm. 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, con el siguiente texto:

“Artículo 38.- El único recurso impugnativo que puede interponerse durante la tramitación del procedimiento es el de apelación, que procede únicamente contra la resolución que pone fin a la instancia, contra la resolución que impone multas y contra la resolución que dicta una medida cautelar (...).”

<sup>37</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS.**

**Artículo 218. Recursos administrativos.** - 218.1 Los recursos administrativos son:

(...)

b) Recurso de apelación

(...)

218.2 El término para la interposición de los recursos es de quince (15) días perentorios.



Decreto Supremo N° 004-2019-JUS; caso contrario, la resolución quedará consentida<sup>38</sup>.

**Con la intervención de los Comisionados<sup>39</sup>: Sra. Karina Rocío Montes Tapia<sup>40</sup>, Sr. Luis Alejandro Pacheco Zevallos, Sra. Eva Jesús Céspedes Correa y Sr. Jesús Edwin Maurate León.**

### **KARINA ROCÍO MONTES TAPIA** **Presidenta**

La presente **Resolución fue firmada de forma digital**, de conformidad con lo establecido en el artículo 3 del Reglamento de la Ley de Firmas y Certificados Digitales aprobado por Decreto Supremo 052-2008-PCM, como puede verificarse en el presente documento que se encuentra en formato PDF<sup>41</sup>.

<sup>38</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS.**

**Artículo 222.- Acto firme.** - Una vez vencidos los plazos para interponer los recursos administrativos se perderá el derecho a articularlos quedando firme el acto.

<sup>39</sup> De conformidad con lo establecido por el cuarto párrafo del artículo 38 del Reglamento de Organizaciones y Funciones del INDECOPI, en toda sesión se levantará un acta que contendrá los acuerdos que adopta la Comisión y en ella se dejará constancia de los votos singulares.

<sup>40</sup> De acuerdo con lo establecido por el quinto párrafo del artículo 38 del Reglamento de Organizaciones y Funciones del INDECOPI, las resoluciones que emiten las Comisiones son suscritas únicamente por quien las preside.

<sup>41</sup> **REGLAMENTO DE LA LEY DE FIRMAS Y CERTIFICADOS DIGITALES APROBADO POR DECRETO SUPREMO N° 052-2008-PCM**

**Artículo 3.- De la validez y eficacia de la firma digital**

La firma digital generada dentro de la Infraestructura Oficial de Firma Electrónica tiene la misma validez y eficacia jurídica que el uso de una firma manuscrita.