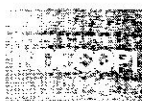




PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros



SECRETARÍA TÉCNICA DE LA COMISIÓN
DE LA OFICINA REGIONAL DEL
INDECOPI DE TACNA

CEDULA DE NOTIFICACIÓN

Tacna, 06 de junio de 2012

EXPEDIENTE N° 0110-2012/CPC-INDECOPI-TAC.

Señores

JOSÉ ENRIQUE SÁNCHEZ CANALES

PATRICK MICHAEL FINN

Avenida Zela N° 818 – Distrito de Pocollay

Tacna.-

De mi consideración:

La presente tiene por finalidad poner en su conocimiento la **Resolución Final N° 0165-2012/INDECOPI-TAC** de fecha 06 de junio de 2012, emitida en el expediente de la referencia por la Comisión de la Oficina Regional del INDECOPI – TACNA, en su sesión del 06 de junio de 2012.

Sin otro particular, quedo de usted.

Atentamente,

MARCOS ALBERTO LIPA PORTUGAL
Secretario Técnico

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI - TACNA

Adjunto:

- Copia de la Resolución Final N° 0165-2012/INDECOPI-TAC, de fecha 06-06-2012, en 09 folios.

NOTA: La presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 38° del Decreto Legislativo N° 807, el único recurso impugnativo que puede interponerse contra lo resuelto por la Comisión es el de apelación, el cual deberá ser presentado ante la Comisión en un plazo de (5) días hábiles contados a partir del día siguiente de su notificación¹, caso contrario, la resolución quedará consentida².

Se informa a los administrados que el horario de atención al público de la Oficina Regional del Indecopi Tacna es de lunes a viernes desde las 8.30 hasta las 16:30 horas; horario que deberán tener en cuenta para la presentación de escritos, sea en forma física o a través de medios telemáticos (correo electrónico o fax). En el caso que se envíe documentación por medios telemáticos posterior al horario señalado, traerá como consecuencia que sea considerada como presentada y recibida el día hábil siguiente.

¹ DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI

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. El plazo para interponer dicho recurso es de cinco (5) días hábiles. La apelación de resoluciones que ponen fin a la instancia se concederá con efecto suspensivo. La apelación de multas se concederá con efecto suspensivo, pero será tramitada en cuaderno separado. La apelación de medidas cautelares se concederá sin efecto suspensivo, tramitándose también en cuaderno separado. (Artículo Modificado por la Primera Disposición Complementaria y Modificatoria de la Ley 29571 – Código de Protección y Defensa del Consumidor)

² LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL

Artículo 212°.- Acto Firme

Una vez vencido los plazos para interponer los recursos administrativos se perderá el derecho a articularlos quedando firme el acto.

**PERÚ**Presidencia
del Consejo de Ministros**INDECOPI**

COMISIÓN DE LA OF. REGIONAL INDECOPI-TACNA

EXPEDIENTE N° 0110-2012/CPC-INDECOPI-TAC

RESOLUCIÓN FINAL N° 0165-2012/INDECOPI-TAC

PROCEDENCIA : TACNA
DENUNCIANTE : JOSÉ ENRIQUE SÁNCHEZ CANALES
PATRICK MICHAEL FINN
DENUNCIADO : PLAZA HOTEL EMPRESA INDIVIDUAL DE
RESPONSABILIDAD LIMITADA
MATERIA : TRATO DIFERENCIADO ILÍCITO
GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN
MULTA
ACTIVIDAD : HOTELES; CAMPAMENTOS Y OTROS TIPOS DE
HOSPEDAJE TEMPORAL

SUMILLA: *en el procedimiento iniciado por los señores José Enrique Sánchez Canales y Patrick Michael Finn en contra de Plaza Hotel Empresa Individual de Responsabilidad Limitada por presunta infracción al Código de Protección y Defensa del Consumidor, la Comisión de la Oficina Regional del INDECOPI – Tacna ha resuelto lo siguiente:*

- (i) *Declarar fundada la denuncia presentada por los señores José Enrique Sánchez Canales y Patrick Michael Finn en contra de Plaza Hotel Empresa Individual de Responsabilidad Limitada, por infracción al artículo 38° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que tal proveedor los excluyó de los servicios de hospedaje que ofrece.*
- (ii) *Denegar la solicitud de medida correctiva formulada por los señores José Enrique Sánchez Canales y Patrick Michael Finn, consistente en la clausura temporal del establecimiento de Plaza Hotel Empresa Individual de Responsabilidad Limitada.*
- (iii) *Ordenar a Plaza Hotel Empresa Individual de Responsabilidad Limitada el pago de las costas y costos en que hubiesen incurrido los denunciantes durante en el procedimiento, sobre la base de la liquidación que se efectúe, para lo cual se deberá presentar una solicitud de liquidación de costas y costos.*

SANCIÓN: 2 Unidades Impositivas Tributarias.

Tacna, 06 de junio de 2012.

I. ANTECEDENTES.

1. Mediante escrito del 22 de marzo de 2012, subsanado el 30 de marzo de 2012, los señores José Enrique Sánchez Canales y Patrick Michael Finn – los señores Sánchez - Finn, representados por el señor Carlos Alberto Berrios Lartiga, denunciaron a Plaza Hotel Empresa Individual de Responsabilidad Limitada - Plaza Hotel, por presunta infracción de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.
2. En su denuncia, los señores Sánchez - Finn señalaron que el 05 de marzo de 2012, se apersonaron al establecimiento denominado Plaza Hotel con la finalidad de solicitar una habitación matrimonial, siendo que en tal oportunidad fueron impedidos de acceder a tal servicio, pues personal del establecimiento les señaló que “no brindaban servicios de hospedaje a personas como ellos, por el bienestar y respeto



a los demás clientes" y procedieron a solicitarles que se retiren de las instalaciones del establecimiento.

3. En tal sentido, los señores Sánchez - Finn solicitaron como medida correctiva que se efectuó el cierre temporal del establecimiento de propiedad de Plaza Hotel, y se sancione a tal proveedor con una multa; asimismo, solicitaron el pago de las costas y costos del procedimiento.
4. Así, mediante Resolución N° 2 de fecha 09 de abril de 2012, la Secretaría Técnica de la Comisión de la Oficina Regional del INDECOPI en Tacna – la Secretaría Técnica, admitió a trámite de la denuncia presentada por los señores Sánchez – Finn, y estableció la imputación de cargos contra Plaza Hotel de la siguiente manera:
 - (i) Plaza Hotel Empresa Individual de Responsabilidad Limitada habría excluido a los señores José Enrique Sánchez Canales y Patrick Michael Finn de los servicios de hospedaje que ofrece, sin que exista una causa objetiva y justificada para ello, toda vez que les habría negado el acceso a una habitación matrimonial por su orientación sexual, lo cual podría constituir infracción a lo establecido en el artículo 38° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.
5. En su defensa, Plaza Hotel señaló que a través del personal a cargo de recepción de su establecimiento ofrecieron a los señores Sánchez – Finn una habitación doble, pero al requerir los denunciados una habitación matrimonial, el recepcionista de manera desatinada y desacatando las instrucciones impartidas por la administración, tomó una decisión ajena a la política del establecimiento de no discriminación, por lo que los hechos materia de procedimiento no pueden ser catalogados como un acto de discriminación, sino un error de criterio por parte del recepcionista, lo que no guarda relación con su política empresarial de no discriminación.
6. Asimismo indicó que el artículo 39° del Código de Protección y Defensa del Consumidor es claro es prescribir que en caso de denuncias de parte por discriminación, la carga de la prueba corresponde al consumidor, siendo que en el presente caso no se encuentra acreditada la presunta transgresión a la norma, por los que debe disponerse el archivo de la denuncia de los señores Sánchez - Finn.
7. Mediante la citada Resolución N° 2 de fecha 09 de abril de 2012, la Secretaría Técnica dispuso cursar una comunicación a Cadena Radial Sur Peruana S.A. a efectos de que remitan las grabaciones y/o videos en donde el administrador de Plaza Hotel da sus declaraciones respecto a los hechos materia de procedimiento, siendo que tal requerimiento fue efectuado con Carta N° 168-2012/INDECOPI-TAC del 19 de abril de 2012.

II. CUESTIONES EN DISCUSIÓN.

8. La cuestión en discusión consisten en determinar lo siguiente:
 - (i) Si Plaza Hotel infringió lo dispuesto en el artículo 38° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.
 - (ii) Si corresponde imponer a Plaza Hotel las medidas correctivas solicitadas.
 - (iii) Si corresponde ordenar a Plaza Hotel el pago de las costas y costos en que hubiera incurrido la denunciante; y,



- (iv) La sanción a imponer de comprobarse la responsabilidad administrativa de Plaza Hotel.

III. ANÁLISIS.

III.1. Cuestión Previa.

9. Mediante Carta N° 168-2012/INDECOPI-TAC del 19 de abril de 2012, se requirió a Cadena Radial Sur Peruana S.A. que remita las grabaciones y/o videos en donde el administrador de Plaza Hotel da sus declaraciones respecto a los hechos materia de procedimiento, siendo que tal documento fue recepcionado por Cadena Radial Sur Peruana S.A. el 03 de mayo de 2012; sin embargo, tal empresa no remitió respuesta alguna.
10. Al respecto, esta Comisión considera que en el expediente obran suficientes medios probatorios para emitir un pronunciamiento, por lo que corresponde dejar sin efecto el requerimiento efectuado a Cadena Radial Sur Peruana S.A. mediante Carta N° 168-2012/INDECOPI-TAC del 19 de abril de 2012.

III.2. Sobre la negativa de brindar una habitación matrimonial a los señores Sánchez - Finn.

11. La Constitución Política del Perú establece en su artículo 2° numeral 2), que nadie puede ser discriminado por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole, concibiendo así un límite en el ejercicio de la autonomía privada, la libertad de empresa y la libertad de contratación, en la medida que los actos de discriminación constituyen una desvaloración de las características inherentes y consustanciales a determinados colectivos humanos, impidiendo que los individuos sean juzgados por sus propios méritos y acciones, ocasionando que sufran los prejuicios de cierto segmento de la sociedad de manera injustificada y contraria al ordenamiento constitucional.
12. En vía de desarrollo legislativo del derecho constitucional de la no discriminación para el ámbito de la protección al consumidor, el primer inciso del artículo 38° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, establece 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. Asimismo en el segundo inciso del citado artículo 38°, estableciendo que está prohibida la exclusión de personas sin que medien causas de seguridad del establecimiento o tranquilidad de sus clientes u otros motivos similares¹.
13. En la práctica las normas antes citadas se resumen en la obligación de los proveedores de brindar sus servicios o productos sin exclusiones o selección de clientela, más allá de las condiciones que objetivamente resulten necesarias para el

¹ 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.



cabal cumplimiento de sus prestaciones, lo que es particularmente relevante tratándose de establecimientos abiertos al público.

14. En efecto, un establecimiento abierto al público se constituye con la finalidad de ofrecer servicios a los consumidores que deseen acceder a ellos y cumplan con la contraprestación fijada, por lo que un establecimiento no puede excluir a consumidores de los servicios que ofrece o negarse a brindarlos sin que existan causas objetivas y justificadas para ello, como lo es la seguridad del establecimiento o tranquilidad de sus clientes u otros motivos similares.
15. En el caso, los señores Sánchez - Finn señalaron que el 05 de marzo de 2012, se apersonaron al establecimiento denominado Plaza Hotel con la finalidad de solicitar una habitación matrimonial, siendo que en tal oportunidad fueron impedidos de acceder a tal servicio, pues personal del establecimiento les señaló que *"no brindaban servicios de hospedaje a personas como ellos, por el bienestar y respeto a los demás clientes"* y procedieron a solicitarles que se retiren de las instalaciones del establecimiento.
16. En su defensa, Plaza Hotel indicó que a través del personal a cargo de recepción de su establecimiento ofrecieron a los señores Sánchez - Finn una habitación doble, pero al requerir los denunciados una habitación matrimonial, el recepcionista de manera desatinada y desacatando las instrucciones impartidas por la administración, tomó una decisión ajena a la política del establecimiento de no discriminación, por lo que los hechos materia de procedimiento no pueden ser catalogados como un acto de discriminación, sino un error de criterio por parte del recepcionista, lo que no guarda relación con su política empresarial de no discriminación.
17. Asimismo, Plaza Hotel señaló que el artículo 39° del Código de Protección y Defensa del Consumidor es claro es prescribir que en caso de denuncias de parte por discriminación, la carga de la prueba corresponde al consumidor, siendo que en el presente caso no se encuentra acreditada la presunta transgresión a la norma, por lo que debe disponerse el archivo de la denuncia de los señores Sánchez - Finn.
18. Lo señalado por Plaza Hotel en sus descargos, corrobora los hechos denunciados por los señores Sánchez - Finn, en la medida que tal proveedor reconoció que personal a sus cargo negó a los denunciantes el acceso a una habitación matrimonial, lo que evidencia una exclusión de clientela. Sobre el particular, debe tenerse presente que no se encuentra acreditado que Plaza Hotel -a través de su recepcionista- haya ofrecido a los señores Sánchez - Finn una habitación doble, por lo que corresponde desestimar tal extremo de sus descargos.
19. Ahora, tal como señaló Plaza Hotel, el artículo 39° del Código de Protección y Defensa del Consumidor² establece que 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; por lo cual, los señores Sánchez - Finn se

² 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 tal circunstancia, no es necesario que el afectado pertenezca a un grupo determinado. Corresponde al proveedor del producto o servicio acreditar la existencia de una causa objetiva y justificada. Si el proveedor demuestra la existencia de una causa objetiva y razonable, le corresponde a la otra parte probar que esta es en realidad un pretexto o una simulación para incurrir en prácticas discriminatorias. Para estos efectos, es válida la utilización de indicios y otros sucedáneos de los medios probatorios.

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

Av. Bolognesi N° 91-93, Tacna - Perú / Telefax: 052-427938
E-mail: mlipa@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe



encontraban en la obligación de acreditar la exclusión sufrida. Al respecto, debe tenerse presente que los denunciantes ofrecieron publicaciones periodísticas respecto a los hechos denunciados, y asimismo indicaron en que medio de comunicación era posible recabar la versión del administrador del establecimiento al respecto, por lo que la Secretaría Técnica dispuso recabar tales declaraciones; sin embargo, en la medida que Plaza Hotel ha reconocido que no brindó al los denunciantes el servicio de hospedaje requerido, esta Comisión considera innecesarias las declaraciones del administrados de Plaza Hotel, pues la exclusión materia de denuncia se encuentra debidamente acreditada con lo actuado en el procedimiento, quedando pendiente de determinar si tal exclusión es atribuible a la parte denunciada.

20. Al respecto, corresponde indicar a Plaza Hotel que no puede eximirse de responsabilidad por la infracción detectada alegando que ello fue un desatino de uno de sus trabajadores, puesto que conforme a lo establecido en el Código Civil, quien ejecute prestaciones a través de sus dependientes³ o valiéndose de terceros⁴ es responsable por el incumplimiento o daños causados en dicha prestación, por lo que corresponde desestimar tal argumento de defensa de la parte denunciada.
21. En efecto, Plazo Hotel, en su calidad de titular de la prestación del servicio y proveedor en el mercado, siempre será responsable frente a los consumidores por los servicios que se brinden dentro de su establecimiento comercial. Así, Plaza Hotel no puede eximirse de su responsabilidad, pues las actividades que se desarrollan dentro de su establecimiento se encuentran dentro de su esfera de control y supervisión, por lo que debía adoptar las medidas pertinentes a efectos que actos como los denunciados por los señores Sánchez - Finn no se susciten; pues lo contrario, sólo dejaría entrever un comportamiento negligente en el desarrollo de sus actividades como proveedor y en el cumplimiento de sus obligaciones legales.
22. En tal sentido, la obligación de un proveedor no se agota con el establecimiento de políticas internas que regulen la prestación de sus servicios, sino que además de ello, deberán velar por el cumplimiento de tales disposiciones dentro de su establecimiento comercial; por lo cual, aun cuando Plaza Hotel haya difundido políticas internas de no discriminación -lo que no se encuentra acreditado en el procedimiento-, ello no constituye una causa eximente de responsabilidad, pues tal como sucedió en el presente caso, las mismas no se habrían cumplido, ello toda vez que personal a su cargo negó una habitación matrimonial a los señores Sánchez - Finn, lo que genera que la afectación a los consumidores sea igual a que si tales políticas no existieran.
23. Debe tenerse presente que está prohibida la exclusión de personas sin que medien causas de seguridad del establecimiento o tranquilidad de sus clientes u otros motivos similares. En el caso, Plaza Hotel no ha presentado medios probatorios que acrediten la existencia de causas como las señaladas precedentemente que justifiquen la exclusión de los señores Sánchez - Finn, limitándose a señalar que

³ CÓDIGO CIVIL.

Artículo 1981°.- Aquel que tenga a otro bajo sus órdenes responde por el daño causado por éste último, si ese daño se realizó en el ejercicio del cargo o en cumplimiento del servicio respectivo. El autor directo y el autor indirecto están sujetos a responsabilidad solidaria.

⁴ CÓDIGO CIVIL.

Artículo 1325°.- El deudor que para ejecutar la obligación se vale de terceros, responde de los hechos dolosos o culposos de éstos, salvo pacto en contrario.



fue un desatino del recepcionista; por lo que el trato diferenciado advertido deviene en ilícito.

24. En consecuencia, esta Comisión considera que corresponde declarar fundada la denuncia presentada por los señora Sánchez – Finn contra Plaza Hotel por infracción al artículo 38° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, pues se encuentra acreditado que tal proveedor excluyó a los denunciantes de los servicios de hospedaje que ofrecen.

III.3. Sobre la medida correctiva.

25. El artículo 116° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, establece la facultad que tiene la Comisión para, actuando de oficio o a pedido de parte, ordenar a los proveedores medidas correctivas complementarias que considere pertinentes y tenga por finalidad revertir los efectos que la conducta infractora hubiera ocasionado o evitar que ésta se produzca nuevamente en el futuro⁵.
26. En el caso, los señores Sánchez – Finn solicitaron como medida correctiva la clausura temporal del establecimiento de Plaza Hotel. Al respecto, debe tenerse presente que tal medida no está dirigida a reparar los efectos de la conducta infractora o a evitar que esta se produzca en el futuro, por lo que esta Comisión considera pertinente denegar la imposición de tal medida correctiva.

III.4. De las costas y costos del procedimiento.

27. De conformidad con lo establecido por el artículo 7° del Decreto Legislativo N° 807 en cualquier procedimiento contencioso seguido ante INDECOPI es potestad de la Comisión ordenar el pago de los costos y costas en que hubiera incurrido el denunciante en los casos en que, luego del análisis correspondiente, así lo considere conveniente⁶.

⁵ 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 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 y pueden ser, entre otras, las siguientes:

- a. Que el proveedor cumpla con atender la solicitud de información requerida por el consumidor, siempre que dicho requerimiento guarde relación con el producto adquirido o servicio contratado.
- b. Declarar inexigibles las cláusulas que han sido identificadas como abusivas en el procedimiento.
- c. El decomiso y destrucción de la mercadería, envases, envolturas o etiquetas.
- d. En caso de infracciones muy graves y de reincidencia o reiterancia:
- (i) Solicitar a la autoridad correspondiente la clausura temporal del establecimiento industrial, comercial o de servicios por un plazo máximo de seis (6) meses.
 - (ii) Solicitar a la autoridad competente la inhabilitación, temporal o permanente, del proveedor en función de los alcances de la infracción sancionada.
- e. Publicación de avisos rectificatorios o informativos en la forma que determine el Indecopi, tomando en consideración los medios que resulten idóneos para revertir los efectos que el acto objeto de sanción ha ocasionado.
- f. Cualquier otra medida correctiva que tenga el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.

El Indecopi está facultado para solicitar a la autoridad municipal y policial el apoyo respectivo para la ejecución de las medidas correctivas complementarias correspondientes.

⁶ DECRETO LEGISLATIVO N° 807

Artículo 7.- En cualquier procedimiento contencioso seguido ante el Indecopi, la Comisión u Oficina competente, además de imponer la sanción que corresponda, podrá ordenar que el infractor asuma el pago de las costas y costos del proceso en que haya incurrido el denunciante o el Indecopi. En caso de incumplimiento de la orden de pago de costas y costos del proceso, cualquier Comisión u Oficina del Indecopi podrá aplicar las multas previstas en el inciso b) del artículo 38 del Decreto Legislativo N° 715.



28. En este caso, en la medida que ha quedado acreditado la responsabilidad de Plaza Hotel en lo referido a la exclusión de consumidores, la Comisión considera que corresponde ordenarle que cumpla con reembolsar las costas y costos en que hubiesen incurrido los denunciantes durante el procedimiento, sobre la base de la liquidación que se efectúe, para lo cual, los denunciantes deberá presentar una solicitud de liquidación de costas y costos⁷.

III.5. Graduación de la sanción.

29. El artículo 112° del Código de Protección y Defensa del Consumidor establece que al momento de aplicar y graduar la sanción la Comisión deberá atender a la gravedad de la falta, al daño resultante de la infracción, a los beneficios obtenidos por el proveedor, a la conducta del infractor a lo largo del procedimiento, los efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado y otros criterios que considere adecuado adoptar⁸.
30. Debe tenerse presente que las sanciones de tipo administrativo tienen por principal objetivo disuadir o desincentivar la realización de infracciones por parte de los administrados, y de esta forma lograr que las conductas de estos, se adecuen a nuestro ordenamiento jurídico.
31. En atención a ello, para graduar la sanción a imponerse en el presente caso se toma en cuenta lo siguiente:

(I) **Intencionalidad del infractor:** este criterio es utilizado por la Comisión y la Sala a efectos de graduar la sanción a imponer, en base a un factor subjetivo, es decir, el nivel de participación de la voluntad del agente en la acción que

⁷ Dicha solicitud deberá ser acompañada de los documentos que sustenten los gastos incurridos por la denunciante en la tramitación del presente procedimiento, la cual deberá ser presentada ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor de la Oficina Regional del Indecopi - Tacna y cumpliendo con los requisitos establecidos en el T.U.P.A. del Indecopi.

⁸ **LEY N 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

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

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

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

Se consideran circunstancias agravantes especiales, las siguientes:

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

Se consideran circunstancias atenuantes especiales, las siguientes:

1. La subsanación voluntaria por parte del proveedor del acto u omisión imputado como presunta infracción administrativa, con anterioridad a la notificación de la imputación de cargos.
2. La presentación por el proveedor de una propuesta conciliatoria que coincida con la medida correctiva ordenada por el Indecopi.
3. Que el proveedor acredite haber concluido con la conducta ilegal tan pronto tuvo conocimiento de la misma y haber iniciado las acciones necesarias para remediar los efectos adversos de la misma.
4. Cuando el proveedor acredite que cuenta con un programa efectivo para el cumplimiento de la regulación contenida en el presente Código, para lo cual se toma en cuenta lo siguiente:
 - a. El involucramiento y respaldo de parte de los principales directivos de la empresa a dicho programa.
 - b. Que el programa cuenta con una política y procedimientos destinados al cumplimiento de las estipulaciones contenidas en el Código.
 - c. Que existen mecanismos internos para el entrenamiento y educación de su personal en el cumplimiento del Código.
 - d. Que el programa cuenta con mecanismos para su monitoreo, auditoría y para el reporte de eventuales incumplimientos.
 - e. Que cuenta con mecanismos para disciplinar internamente los eventuales incumplimientos al Código.
 - f. Que los eventuales incumplimientos son aislados y no obedecen a una conducta reiterada.
5. Otras circunstancias de características o efectos equivalentes a las anteriormente mencionadas dependiendo de cada caso particular.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros



COMISIÓN DE LA OF. REGIONAL INDECOPI-TACNA

EXPEDIENTE N° 0110-2012/CPC-INDECOPI-TAC

causó el daño. En el caso concreto, debe considerarse que Plaza Hotel no permitió el acceso de los denunciantes a los servicios de hospedaje que ofrecen, desconociendo así las normas que regulan la prestación de sus servicios, lo cual evidencia un comportamiento negligente.

- (II) **Daño resultante al consumidor:** en el presente caso, debe tenerse en cuenta que la falta cometida por Plaza Hotel afectó el derecho de los denunciantes a la igualdad de trato en toda transacción comercial, en la medida que se les impidió acceder al servicio de hospedaje -habitación matrimonial- que ofrece Plaza Hotel en un establecimiento abierto al público.
- (III) **Efectos que pudiesen ocasionar en el mercado:** la infracción detectada en el presente procedimiento, podría generar una distorsión respecto a lo que se esperaría del servicio de hospedaje, en la medida que los proveedores podrían separar a sus clientes, sin que de por medio existan razones que justifiquen dicha medida, contraviniendo así las normas sobre protección al consumidor en el Perú.
- (IV) **Beneficio ilícito:** el beneficio ilícito se evidencia en la medida que un establecimiento comercial debe controlar el cumplimiento de las normas sobre protección al consumidor dentro de su establecimiento, pues sus servicios siempre serán brindados a través de sus trabajadores, por lo que la inexistencia de medidas de control genera un ahorro en sus costos operativos, configurándose así un beneficio económico indebido.
- (V) **Probabilidad de detección:** la infracción detectada en el procedimiento resulta de difícil detección, pues para ello los denunciantes debieron recurrir a los medios de prensa a efectos de dejar constancia de manera inmediata de la exclusión sufrida. En efecto, era poco probable que los hechos denunciados sean constatados con una verificación o queden registrados en un medio tecnológico que permita su reproducción posterior, lo que generaba la posibilidad de que la infracción detectada no sea demostrada en un procedimiento.
32. Así, luego de efectuar el análisis de los criterios aplicables al presente caso, la infracción detectada debe considerarse como grave. En tal sentido, corresponde a esta Comisión imponer una sanción que desincentive este tipo de conductas por parte de los proveedores, la misma que debe resultar proporcional a la infracción detectada en el presente procedimiento, conforme a lo señalado por el principio de razonabilidad de la potestad sancionadora de las entidades del Estado, previsto en el inciso 3 del artículo 230° de la Ley del Procedimiento Administrativo General⁹.
33. Por las razones expuestas, la Comisión considera que corresponde sancionar a Plaza Hotel con una multa de dos (2) Unidades Impositivas Tributarias por infracción al artículo 38° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

IV. RESOLUCIÓN DE LA COMISIÓN.

⁹ LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL.

Artículo 230.- Principios de la potestad sancionadora administrativa La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales: (...)

3. Razonabilidad.- Las autoridades deben prever que la comisión de la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción; así como que la determinación de la sanción considere criterios como la existencia o no de intencionalidad, el perjuicio causado, las circunstancias de la comisión de la infracción y la repetición en la comisión de infracción.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OF. REGIONAL INDECOPI-TACNA

EXPEDIENTE N° 0110-2012/CPC-INDECOPI-TAC

PRIMERO: Declarar fundada la denuncia presentada por los señores José Enrique Sánchez Canales y Patrick Michael Finn contra Plaza Hotel Empresa Individual de Responsabilidad Limitada, por infracción del artículo 38° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que tal proveedor los excluyó de los servicios de hospedaje que ofrece, ello al negarles el acceso a una habitación matrimonial.

SEGUNDO: Denegar la solicitud de medida correctiva peticionada por los señores José Enrique Sánchez Canales y Patrick Michael Finn, consistente en la clausura temporal del establecimiento comercial de Plaza Hotel Empresa Individual de Responsabilidad Limitada.

TERCERO: Sancionar a Plaza Hotel Empresa Individual de Responsabilidad Limitada con una multa ascendente a dos (2) Unidades Impositivas Tributarias por infracción al artículo 38° del Código de Protección y Defensa del Consumidor. Tal multa será rebajada en 25% si consiente la presente resolución y procede a cancelar la misma en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contados a partir de la notificación de la presente Resolución, conforme a lo establecido en los artículos 37° y 38° del Decreto Legislativo N° 807, Ley Sobre Facultades Normas y Organización del INDECOPI¹⁰.

CUARTO: Ordenar a Plaza Hotel Empresa Individual de Responsabilidad Limitada el pago de las costas y costos en que hubiesen incurrido los denunciantes durante en el procedimiento, sobre la base de la liquidación que se efectúe, para lo cual se deberá presentar una solicitud de liquidación de costas y costos.

Con la intervención de los señores comisionados: Alexis Alpaca Cusicanqui; Nora Oviedo de Alayza; Edward Villa López, y Edwin Bustinza Arroyo.


ALEXIS ALPACA CUSICANQUI
Presidente

¹⁰ DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI

Artículo 37°.- La sanción de multa aplicable será rebajada en un veinticinco por ciento (25%) cuando el infractor cancele el monto de la misma con anterioridad a la culminación del término para impugnar la resolución que puso fin a la instancia, en tanto no interponga recurso impugnativo alguno contra dicha resolución.

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. El plazo para interponer dicho recurso es de cinco (5) días hábiles. La apelación de resoluciones que ponen fin a la instancia se concederá con efecto suspensivo. La apelación de multas se concederá con efecto suspensivo, pero será tramitada en cuaderno separado. La apelación de medidas cautelares se concederá sin efecto suspensivo, tramitándose también en cuaderno separado. (Artículo Modificado por la Primera Disposición Complementaria y Modificatoria de la Ley 29571 – Código de Protección y Defensa del Consumidor)