



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE PIURA

RESOLUCIÓN N° 119-2019/INDECOPI-PIU
EXPEDIENTE N° 327-2018/CPC-INDECOPI-PIU

Página 1 de 19

DENUNCIANTE : YOSELYN ALEJANDRA ZAPATA LÓPEZ (LA SEÑORA ZAPATA)
DENUNCIADO : ISABEL PRISCILLA MIÑÁN DE PALACIOS (LA SEÑORA MIÑÁN)¹
MATERIA : DISCRIMINACION
MEDIDA CORRECTIVA
GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN
MULTA
COSTAS Y COSTOS
ACTIVIDAD : SERVICIOS EDUCATIVOS

SUMILLA: *En el procedimiento iniciado por la señora Zapata contra la señora Miñán por presunta infracción al Código, la Comisión ha resuelto:*

- (i) *Declarar fundada la denuncia interpuesta, por infracción a los artículos 1° inciso 1 literal d), y 38° del Código, en tanto, quedó acreditado que el personal de la señora Miñán negó al menor hijo de la señora Zapata su participación en la actuación del Día del Padre, debido a que no tenía padre. Por ello, se le sanciona con 25 UIT.*
- (ii) *Ordenar como medida correctiva, que en un plazo de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla a favor de la denunciante, con lo siguiente:*
- *Devolver los gastos incurridos por concepto de evaluación psicológica del menor A.A.Q.Z, por el monto de S/ 400.00.*
 - *Devolver gastos incurridos por matrícula y uniforme del menor por el monto de S/. 200.00 y S/175.00, respectivamente.*
 - *Devolver gastos incurridos por compra de libros, por el monto de S/ 215.00.*
- (iii) *Condenar a la señora Miñán al pago de costas y costos derivados del presente procedimiento.*
- (iv) *Disponer la inscripción de la señora Miñán al Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.*

SANCION: *25 UIT, por infracción a los artículos 1.1 literal d), y 38° del Código*

Piura, 14 de febrero del 2019

I. ANTECEDENTES

1.1. Hechos materia de denuncia

1. Mediante escrito del 20 de julio de 2018, la señora Zapata denunció a la señora Miñán por presunto incumplimiento de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante el Código), señalando lo siguiente:

¹ RUC N° 10026379411

**PERÚ**Presidencia
del Consejo de Ministros**INDECOPI****COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE PIURA****RESOLUCIÓN N° 119-2019/INDECOPI-PIU
EXPEDIENTE N° 327-2018/CPC-INDECOPI-PIU****Página 2 de 19**

- (i) Que, matriculó a su hijo para que estudiara el nivel inicial en la I.E.P. Kinder Creativos.
- (ii) Que desde el primer año de estudios de su menor hijo notó el trato autoritario y despectivo que la señora Miñán tenía con su personal, haciéndole pensar que era una persona exigente.
- (iii) Que, siempre se tomó en cuenta la participación de su menor hijo en diferentes eventos tanto internos como externos debido a sus habilidades artísticas; siendo que inclusive ganó un premio para la institución educativa.
- (iv) Que, aunque las profesoras sabían su condición de madre soltera, su menor hijo se preparó con el mismo entusiasmo para actividad que se realizaría por el “Día del Padre”; sin embargo, un día antes del evento, su profesora le señaló que no participaría del mismo por no tener papá.
- (v) Que, dicho hecho generó el llanto del niño debido a que se había preparado para asistir con su abuelito quien representa su figura paterna; sin embargo, la profesora indicó que los abuelitos tenían otro día y que al tratarse de una actividad por el “Día del Padre” la actuación era solamente para los niños que contaban con la presencia del papá.
- (vi) Que, otras mamás que fueron espectadoras de lo sucedido le indicaron que debido a que también tenían la condición de madres solteras les hicieron lo mismo, y que a aquellas que asistieron fueron retiradas del plantel señalándoles que sólo se permitía el ingreso de niños que tengan papá; siendo que no se les permitía el ingreso con tíos o abuelos.
- (vii) Que, Kinder Creativo además, no permite rendir exámenes ni el ingreso al salón de clases de los niños cuyos padres no se encuentren al día con el pago de sus pensiones y además exhiben papelotes en la pared con sus nombres, haciéndoles pasar vergüenza, lo que considera que no es un trato adecuado.
- (viii) Que, pese a su condición de madre soltera, ella siempre cumplió con efectuar sus pagos a tiempo y ha cumplido con todo lo que le requería la institución, por lo que no consideró justo el trato recibido.
- (ix) Que, tales hechos causaron daño moral, psicológico y económico a ella y a su menor hijo, y a la fecha ambos continúan recibiendo terapias psicológicas; siendo que además tuvo que cambiar a su menor hijo a otra institución educativa donde los tratan con respeto y que tiene un mejor nivel educativo que Kinder Creativos.

2. La señora Zapata solicitó, en calidad de medidas correctivas, que la denunciada le devuelva todos los gastos incurridos por el maltrato sufrido por una suma de S/ 10,000.00. Asimismo, solicitó el desembolso de las costas y de los costos derivados del presente procedimiento administrativo.

1.2. Cargos Imputados

3. Mediante Resolución N° 1, de fecha 8 de agosto de 2018, la Secretaría Técnica de la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Piura (en adelante, la Secretaría

**INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD
INTELLECTUAL**

Av. Los Cocos N° 181-183, Mz B, lote 3, Urb. Club Grau, Piura – Perú

Teléfonos: Desde un teléfono fijo: 0800 4 40 40/ Desde un teléfono celular: 01 224 7777

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

**PERÚ**Presidencia
del Consejo de Ministros**INDECOPI****COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE PIURA****RESOLUCIÓN N° 119-2019/INDECOPI-PIU
EXPEDIENTE N° 327-2018/CPC-INDECOPI-PIU****Página 3 de 19**

Técnica), admitió a trámite la denuncia interpuesta por la señora Zapata contra la señora Miñán imputando, a título de cargo, el hecho que personal de la señora Miñán no habría permitido al menor hijo de la señora Zapata participar de las actividades por el “Día del Padre” al que asistiría en compañía de su abuelo, sin que medie justificación o causa objetiva alguna; podría configurar una afectación del derecho a recibir un trato justo equitativo en toda transacción comercial y a no ser discriminados por motivos de origen, raza, sexo, idioma, religión o cualquier otra índole, y una afectación al derecho a recibir un servicio idóneo, por lo que corresponde tipificar el hecho materia de denuncia como un posible incumplimiento a lo establecido en los artículos 1° inciso 1° literal d) y 38°, 73° del Código².

1.3. De los descargos

4. Mediante escrito del 29 de marzo de 2018, a través de Mesa de Partes de la Oficina Regional del Indecopi de Piura, la señora Miñán presentó su escrito de descargos, señalando lo siguiente:

- (i) Que, la señora Zapata conversó con el profesor Sr. Carlos Palacios, a quien le comunica que la profesora Pilar y Kelly le habrían manifestado que su hijo no podía participar en la actuación del día del padre porque no tenía papá.
- (ii) Que, a consecuencia de ello convocó a reunión de profesoras el día 14 de junio del 2018 a horas 7:30 am para coordinar detalles del evento del día del padre y tratar el tema que producía malestar a la señor Zapata, donde dejó constancia que sólo se permitiría la asistencia de los padres de los niños para la ceremonia en homenaje por el “día del padre” pero que sólo se permitiría la asistencia de una persona por niño (papa, tío, abuelo, etc) pues por cuestiones de seguridad no podía exceder la capacidad de aforo del ambiente donde realizaría la mencionada actuación, hecho que fue comunicado por las profesoras Pilar y Zapata, a la denunciante.
- (iii) Que, en su institución no se practica ningún acto de discriminación, y siempre procura el desarrollo de una buena salud emocional de sus alumnos.

² **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 es tos 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.

Artículo 73.- Idoneidad en productos y servicios educativos

El proveedor de servicios educativos debe tener en consideración los lineamientos generales del proceso educativo en la educación básica, técnico-productiva y educación superior, asegurando la calidad de los servicios dentro de la normativa sobre la materia.

**INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD
INTELLECTUAL**

Av. Los Cocos N° 181-183, Mz B, lote 3, Urb. Club Grau, Piura – Perú

Teléfonos: Desde un teléfono fijo: 0800 4 40 40/ Desde un teléfono celular: 01 224 7777

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

**PERÚ**Presidencia
del Consejo de Ministros**INDECOPI****COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE PIURA****RESOLUCIÓN N° 119-2019/INDECOPI-PIU
EXPEDIENTE N° 327-2018/CPC-INDECOPI-PIU****Página 4 de 19**

- (iv) Que, la medida correctiva solicitada por la señora Zapata no se ajusta a lo regulado por el Código.
- (v) Que, el niño cursaba su segundo año en esa institución, y nunca antes fue discriminado, máxime si no es el único menor en esa situación.

II. CUESTIONES EN DISCUSIÓN

5. Luego de estudiar el expediente, la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Piura (en adelante, la Comisión) considera que en el presente caso se debe determinar lo siguiente:

- (i) Si el personal de la señora Miñán no habría permitido al menor hijo de la señora Zapata participar de las actividades por el “Día del Padre” al que asistiría en compañía de su abuelo, sin que medie justificación o causa objetiva alguna, y de ser así si incumplió los artículos 1° inciso 1° literal d) y 38°, 73° del Código.
- (ii) Si corresponde ordenar medidas correctivas.
- (iii) La sanción a imponer en caso se determine la responsabilidad del denunciado.
- (iv) Si corresponde ordenar el pago de las costas y costos del procedimiento a favor de la denunciante.
- (v) Si corresponde disponer la inscripción del denunciado en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

III. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN

3.1. Cuestión previa:

3.1.1. De la imputación de cargos

6. En el presente caso, la señora Zapata denunció el hecho que personal de la señora Miñán, no habría permitido al menor hijo de la señora Zapata participar de las actividades por el “Día del Padre” al que asistiría en compañía de su abuelo, sin que medie justificación o causa objetiva alguna, como un posible incumplimiento a lo establecido en el artículo 73° del Código, así como los artículos 1° inciso 1 literal d) y 38° del Código.

7. Al respecto es de señalar que el artículo 73° del Código está referido a que el proveedor de servicios educativos debe tener en consideración los lineamientos generales del proceso educativo en la educación básica, técnico-productiva y educación superior, asegurando la calidad de los servicios dentro de la normativa sobre la materia. De acuerdo al referido artículo, el deber de idoneidad que deben cumplir los proveedores de servicios educativos, no se limita a una evaluación de la calidad del servicio efectivamente brindado, sino también al respeto de las normas sectoriales que regulan la materia educativa, en ese sentido el artículo 73° está referido al deber de idoneidad de los proveedores en la prestación de los servicios educativos.

**INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD
INTELLECTUAL**

Av. Los Cocos N° 181-183, Mz B, lote 3, Urb. Club Grau, Piura – Perú

Teléfonos: Desde un teléfono fijo: 0800 4 40 40/ Desde un teléfono celular: 01 224 7777

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

**PERÚ**Presidencia
del Consejo de Ministros**INDECOPI****COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE PIURA****RESOLUCIÓN N° 119-2019/INDECOPI-PIU
EXPEDIENTE N° 327-2018/CPC-INDECOPI-PIU****Página 5 de 19**

8. Estando a lo dicho es de hacer hincapié en el hecho que la infracción regulada por el artículo 38 inciso 1 del Código está referida a infracciones cometidas por actos de discriminación, conceptos completamente desvinculados al deber de idoneidad (artículo 73° del Código, por lo tanto, se hace necesario delimitar el tipo de infracción que se trata.

9. En ese sentido conviene señalar que el trato desigual —que engloba discriminación y trato diferenciado ilícito— implica la negativa, el rechazo o la limitación al acceso de productos y servicios por motivos injustificados —los motivos más graves y reprochables socialmente, que son los de discriminación, ya que subestiman las características de grupos humanos —mayoritarios o minoritarios para convertirlos en seres inferiores, no dignos de contar con los mismos beneficios que otros. Es decir, se establecen clases para dar preferencia, poder y derechos a unos grupos en perjuicio de otros, todo lo cual no resiste a una normal convivencia en sociedad.—. En cambio, la afectación al deber de idoneidad se presenta cuando el consumidor recibe el producto o el servicio con defectos o cuando no se cumplen las características y los términos pactados u ofertados. En fin, cuando el proveedor no cumple las garantías expresas, implícitas o legales a las cuales está sometido.

10. Por lo tanto, de la evaluación del expediente, esta Comisión ha podido apreciar que el posible incumplimiento a las normas de protección al consumidor configuraría un presunto trato discriminatorio, en tanto, el hecho que habría motivado a la denunciante es el referido a que no se le permitió a su menor hijo participar de una actuación escolar “día del padre” por no tener padre, lo cual fue señalado en el escrito de denuncia. En tal sentido, corresponde dejar sin efecto la imputación sobre un posible incumplimiento al deber de idoneidad en la prestación de servicios educativos, tipificado en el artículo 73° del Código.

11. Por lo tanto, esta Comisión procederá a evaluar la conducta denunciada como el hecho que personal de la señora Miñán no habría permitido al menor hijo de la señora Zapata participar de las actividades por el “Día del Padre” al que asistiría en compañía de su abuelo, sin que medie justificación o causa objetiva alguna, como un posible incumplimiento a lo establecido en los artículos 1° inciso 1 literal d) y 38° del Código.

3.2. Marco normativo**3.2.1. De la prohibición de la discriminación**

12. La Constitución Política del Perú, reconoce en el artículo 2°.2 la igualdad ante la ley, así el texto constitucional afirma que toda persona tiene derecho “a la igualdad ante la ley. Nadie debe ser discriminado por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquiera otra índole.”

**INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD
INTELLECTUAL**

Av. Los Cocos N° 181-183, Mz B, lote 3, Urb. Club Grau, Piura – Perú

Teléfonos: Desde un teléfono fijo: 0800 4 40 40/ Desde un teléfono celular: 01 224 7777

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

**PERÚ**Presidencia
del Consejo de Ministros**INDECOPI****COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE PIURA****RESOLUCIÓN N° 119-2019/INDECOPI-PIU
EXPEDIENTE N° 327-2018/CPC-INDECOPI-PIU****Página 6 de 19**

13. Asimismo, el artículo 1° inciso 1 literal d) del Código³ establece el derecho de los consumidores a un trato justo y equitativo en toda transacción comercial y a no ser discriminados por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión o cualquier otra índole. Por su parte, el artículo 38° de dicho cuerpo legal⁴ establece que los proveedores se encuentran prohibidos de establecer discriminación alguna respecto a los solicitantes de los productos y servicios que ofrecen por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o cualquier otra índole.

14. El cumplimiento de estos deberes busca proteger el interés de los consumidores en que se les brinde servicios o se les proporcione productos sin exclusiones o selecciones de clientela, más allá de las condiciones que objetivamente resulten necesarias para el cabal cumplimiento de las prestaciones a cargo de los proveedores, lo que es particularmente relevante tratándose de establecimientos abiertos al público.

15. Los móviles detrás de una contravención a este deber pueden ser variados, desde la arbitrariedad restringida a un consumidor en particular, hasta una situación de discriminación en términos constitucionales, que supondría una condición de mayor gravedad para este tipo infractor pues, a diferencia del simple trato desigual, que implica una selección o exclusión arbitraria, en la variante de discriminación la limitación de acceso a un servicio estaría dada por una desvaloración de las características inherentes y consustanciales a determinados colectivos humanos⁵, siendo la afectación verificada en uno de sus integrantes sólo una evidencia de tal desvaloración.

16. El artículo 38° del Código comprende ambas variantes al prohibir de forma absoluta, en su primer párrafo, los actos de discriminación que afectan la dignidad del ser humano y, en su segundo párrafo, el tipo básico de trato diferenciado propio de la selección o exclusión injustificada de clientela.

³ **LEY 29571 - CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 1°.- Derechos de los consumidores

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

(...)

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

(...)

⁴ **LEY 29571 - CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 38°.- Prohibición de discriminación de consumidores

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

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

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

⁵ La raíz de las prácticas discriminatorias se encuentra en la atribución, bajo paradigmas socio culturales, lamentablemente, vigentes, de características o comportamientos no deseables a tales grupos 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.

**INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD
INTELLECTUAL**

Av. Los Cocos N° 181-183, Mz B, lote 3, Urb. Club Grau, Piura – Perú

Teléfonos: Desde un teléfono fijo: 0800 4 40 40/ Desde un teléfono celular: 01 224 7777

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

**PERÚ**Presidencia
del Consejo de Ministros**INDECOPI****COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE PIURA****RESOLUCIÓN N° 119-2019/INDECOPI-PIU
EXPEDIENTE N° 327-2018/CPC-INDECOPI-PIU****Página 7 de 19**

17. Asimismo, y de conformidad con lo dispuesto en el tercer párrafo del artículo 38, para que se acredite una infracción al mismo (en cualquiera de los dos supuestos infractores desarrollados en el acápite anterior) el consumidor deberá, en primer lugar, acreditar, siquiera indiciariamente, la existencia de un trato desigual. Sólo superada esta valla, en un segundo momento la Administración invertirá la carga de la prueba y exigirá al proveedor que demuestre la existencia de una causa objetiva y justificada para tal trato desigual, lo cual permitirá determinar si se ha contravenido la norma antes señalada mediante un trato diferenciado ilícito o, si se cuentan con mayores elementos probatorios, mediante prácticas discriminatorias.

18. Respecto a la carga de la prueba, la Sala Especializada en Protección al Consumidor ha establecido en anteriores pronunciamientos que en este tipo de casos, existe cierta dificultad para el consumidor de probar que ha sido víctima de un trato discriminatorio o de un trato diferenciado ilícito; en ese sentido, el consumidor sólo tendrá que acreditar con suficientes indicios que ha recibido un trato desigual, para que surja la obligación del proveedor de acreditar que su actuación respondió a circunstancias objetivas y razonables y de ese modo se le exonere de responsabilidad⁶.

19. Debe quedar claro, entonces, que en estos casos mientras los denunciantes no acrediten un trato desigual respecto de otros consumidores, no se configurará infracción alguna al artículo 38 del Código. Ello, de conformidad con el tenor expreso del referido artículo.

3.3. Aplicación al caso en concreto**3.3.1. Del trato discriminatorio**

20. La Secretaría Técnica imputó el hecho que personal de la señora Miñán no habría permitido al menor hijo de la señora Zapata participar de las actividades por el "Día del Padre" al que asistiría en compañía de su abuelo, sin que medie justificación o causa objetiva alguna.

21. Al respecto, es importante precisar que tal como establece el artículo 39° del Código, al consumidor afectado, cuando el procedimiento se inicia por denuncia de este, le corresponde evidenciar la existencia del trato discriminatorio.

22. Así, en lo que concierne al ámbito específico de los procedimientos por infracción a las normas de protección al consumidor y, en especial, en los procedimientos que versen sobre prácticas discriminatorias, los indicios resultan ser una herramienta particularmente importante, puesto que los proveedores suelen tener más y mejor posibilidad de generar medios probatorios que el consumidor, originándose algunas veces dificultad en la atribución de responsabilidades por los hechos denunciados, debido a la falta de pruebas directas para acreditar las alegaciones efectuadas por las partes.

⁶ Ver Resolución N° 2713-2010/SC2 del 29 de noviembre de 2010.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE PIURA

RESOLUCIÓN N° 119-2019/INDECOPI-PIU
EXPEDIENTE N° 327-2018/CPC-INDECOPI-PIU

Página 8 de 19

23. En este orden de ideas, la comprobación de la existencia de infracciones a las normas de protección al consumidor puede producirse sobre la base de pruebas circunstanciales e indicios contingentes, que deben ser apreciados en conjunto por el juzgador para poder extraer presunciones que lo lleven a formar una convicción respecto de los hechos investigados. Así, por ejemplo, puede darse el caso que un indicio, apreciado de manera aislada, no convenza al juzgador, pero que éste, apreciado al lado de otros indicios, lo lleven a formarse una auténtica convicción.

24. Cabe indicar que el indicio es un hecho que se acredita por cualquiera de los medios probatorios que la ley autoriza a la administración a utilizar (un documento, una declaración, etc.). Probada la existencia del indicio (o hecho indicador), la autoridad encargada de resolver podrá utilizar el razonamiento lógico para derivar del indicio o de un conjunto de ellos la certeza de la ocurrencia de lo que es objeto del procedimiento (esto es, el hecho indicado). Negar la utilización de estos sucedáneos es negarle a la autoridad administrativa la posibilidad de efectuar un razonamiento lógico, posibilidad que está claramente admitida en el artículo 39° del Código citado precedentemente, el mismo que se alinea con el señalado en el Código Procesal Civil, de aplicación supletoria a los procedimientos administrativos en materia de protección al consumidor.

25. Sobre el particular, la señora Zapata cumplió con presentar como medio de prueba, la hoja de reclamación N° 00001 de fecha 25 de junio, donde dejó constancia de lo siguiente:

“Presento queja contra esta institución, por haber transgredido una norma de convivencia, limitando a mi menor hijo a participar en la actuación del día del padre solo por no tener papá, situación que se repitió a mi persona delante de mi hijo comunicándome que no puede asistir por no tener a su papá”

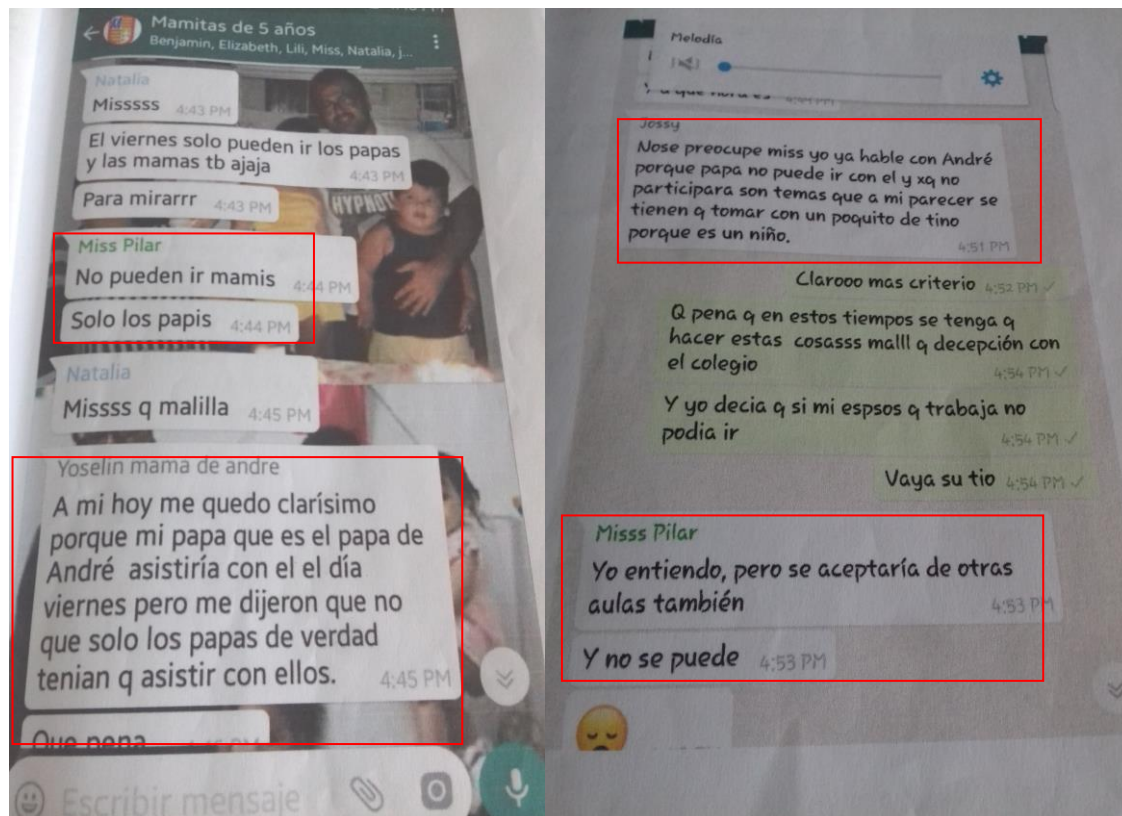
26. Asimismo adjuntó conversaciones de WhatsApp, del grupo “mamitas de 5 años” donde se aprecia lo siguiente:

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

Av. Los Cocos N° 181-183, Mz B, lote 3, Urb. Club Grau, Piura – Perú

Teléfonos: Desde un teléfono fijo: 0800 4 40 40/ Desde un teléfono celular: 01 224 7777

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



27. En ese sentido, a criterio de este Colegiado con las imágenes aportadas por la denunciante donde se evidencia la conversación mantenida con la profesora Pilar, se puede advertir que resulta cierto la manifestado por la señora Zapata, ya que cuando dentro de la conversación manifiesta que habló con su menor hijo “*porqué su padre no podía ir con él y por qué no participará*” y ante la intervención de otro miembro del grupo que indicó “*que pena que en estos tiempos se tenga que hacer estas cosas mal, que decepción con el colegio, y yo que decía que mi esposo que trabaja no podía ir vaya su tío*”, la profesora Pilar indicó “*yo entiendo, pero se aceptaría de otras aulas también y no se puede*”.

28. Por lo tanto, resulta evidente advertir que efectivamente personal de la señora Miñán, que laboraba en la Institución Kinder Creativos, le comunicaron a la señora Zapata que su hijo no podía participar ni asistir a la actuación del día del padre, porque no tenía papá.

29. Continuando con el análisis, se tiene que, la señora Miñán ha manifestado en sus descargos que convocó a reunión de profesoras el día 14 de junio del 2018 a horas 7:30 am para coordinar detalles del evento del día del padre y tratar el tema que producía malestar a la señor Zapata, donde dejó constancia que sólo se permitiría la asistencia de los padres de los niños para la ceremonia en homenaje por el “día del padre” pero que sólo se permitiría la asistencia de una persona por niño (papa, tío ,



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE PIURA

RESOLUCIÓN N° 119-2019/INDECOPI-PIU
EXPEDIENTE N° 327-2018/CPC-INDECOPI-PIU

Página 10 de 19

abuelo, etc.) pues por cuestiones de seguridad no podía exceder la capacidad de aforo del ambiente donde realizaría la mencionada actuación, hecho que fue comunicado por las profesoras Pilar y Zapata, a la denunciante; para lo cual aportó copia del acta N° 35 del Libro de actas de la I.E. Kinder Creativos.

30. Sobre el particular se debe precisar que, la señora Miñán no niega el hecho que se le haya informado a la señora Zapata que su menor hijo no podía participar de la actuación del día del padre, por no tener papá, por el contrario, señaló que ante el malestar de la denunciante por ese tema acordó por reunión, que los menores podían asistir sólo con un miembro de su familia padre, abuelo, tío, etc.

31. Por lo tanto, el motivo por el cual el personal de la denunciada se negó a dejar participar al menor hijo de la denunciante, en la actuación del Día del Padre por no tener papá, ha sido acreditado, no habiendo demostrado la señora Miñán la existencia de causas objetivas y justificadas, distintas de la discriminación. Contrario a ello, existen suficientes elementos de prueba que evidencian que el denunciado realizó actos de discriminación contra el menor hijo de la señora Zapata, por no tener padre, lo que se puede subsumir en el hecho de que el menor no tenga una familia convencional, lo cual vulnera la dignidad y el interés superior del niño, máxime si se tiene en consideración, que el Estado Peruano a través del artículo 4 de la Constitución reconoce a la familia como un instituto natural y fundamental de la sociedad. Es por ello que obliga al Estado y a la comunidad a prestarle protección.

32. Asimismo, el Tribunal Constitucional se ha pronunciado en sendas oportunidades sobre la protección a todos los tipos de familia en el estado peruano: en la medida que reconoce a la familia como: "familia es el elemento natural y fundamental de la sociedad", la cual al ser un instituto natural, se encuentra inevitablemente a merced de los nuevos contextos sociales. Así, cambios sociales y jurídicos tales como la inclusión social y laboral de la mujer, la regulación del divorcio y su alto grado de incidencia, las grandes migraciones hacia las ciudades, entre otros aspectos, han significado un cambio en la estructura de la familia tradicional nuclear, conformada alrededor de la figura del pater familias. Consecuencia de ello es que se hayan generado familias con estructuras distintas a la tradicional, como son las surgidas de las uniones de hecho, **las monopaternales** o las que en doctrina se han denominado familias reconstituidas.

33. En ese sentido la protección del Estado Peruano alcanza no sólo a la familia en el modelo tradicional, sino también a aquellas conformadas por lo hijos y uno sólo de los padres, es decir las familias monopaternales.

34. En esta línea de ideas es de indicar que el artículo 13° de la Constitución Política del Perú establece que la educación tiene como finalidad el desarrollo integral de la persona humana. En ese sentido, a criterio del Tribunal Constitucional "la educación ostenta prelación del más alto rango, pues se fundamenta en los principios esenciales de la democracia y se vincula directamente con el desarrollo económico y social del

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

Av. Los Cocos N° 181-183, Mz B, lote 3, Urb. Club Grau, Piura – Perú

Teléfonos: Desde un teléfono fijo: 0800 4 40 40/ Desde un teléfono celular: 01 224 7777

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

**PERÚ**Presidencia
del Consejo de Ministros**INDECOPI****COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE PIURA****RESOLUCIÓN N° 119-2019/INDECOPI-PIU
EXPEDIENTE N° 327-2018/CPC-INDECOPI-PIU****Página 11 de 19**

país”. Asimismo, se le otorga a la educación un carácter binario, pues se le califica como un derecho fundamental y un servicio público.

35. En esa misma línea, el Tribunal Constitucional respecto del contenido constitucional del interés superior del niño, niña y adolescente, ha precisado que dicho principio “se constituye en aquel valor especial y superior según el cual los derechos fundamentales del niño, niña y adolescente, y en última instancia su dignidad, tienen fuerza normativa superior no sólo en el momento de la producción de normas, sino también en el momento de la interpretación de ellas, constituyéndose por tanto en un principio de ineludible materialización para el Estado, la sociedad en su conjunto y la propia familia, incluidos claro está el padre, la madre o quien sea el responsable de velar por su derechos fundamentales⁷.

36. En virtud a ello, los centros educativos tienen una gran responsabilidad no solo frente a los padres de familia, quienes le han confiado la formación de sus hijos, sino también frente a la sociedad. Ello, teniendo en cuenta el deber especial que tiene el Estado de investigar y sancionar las presuntas vulneraciones de los derechos de los niños y adolescentes durante la prestación del servicio educativo.

37. Por las consideraciones precedentes, corresponde declarar fundada la denuncia interpuesta por la señora Zapata contra la señora Miñán por infracción a los artículos 1° inciso 1 literal d), y 38° del Código, al haberse acreditado un supuesto de discriminación en perjuicio del menor hijo de la señora Zapata.

3.4. Medidas correctivas

38. El artículo 114° del Código, faculta a la Comisión para, actuando de oficio o por pedido de algún administrado, ordenar a los proveedores una o más medidas correctivas reparadoras o complementarias, en los casos en que aquellos hubieran infringido el Código.

39. La finalidad de las medidas correctivas reparadoras es resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa, mientras que las complementarias tienen por objeto revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que, en el futuro, ésta se produzca nuevamente.

40. Al respecto la señora Zapata solicitó, en calidad de medidas correctivas, que la denunciada le devuelva todos los gastos incurridos por el maltrato sufrido por una suma de S/. 10,000.00.

41. Sobre lo solicitado por la denunciante es de precisar que, los procesos administrativos seguidos ante Indecopi, no tienen carácter indemnizatorio, por lo cual deviene en improcedente su pedido. No obstante, al advertirse del expediente

⁷ Sentencia recaída en el Expediente 02132-2008-PA/TC, fundamento 10.

**PERÚ**Presidencia
del Consejo de Ministros**INDECOPI****COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE PIURA****RESOLUCIÓN N° 119-2019/INDECOPI-PIU
EXPEDIENTE N° 327-2018/CPC-INDECOPI-PIU****Página 12 de 19**

administrativo que tras ocasionado el acto de discriminación la denunciante trasladó a su hijo a otra institución educativa, corresponde ordenar a la señora Miñán en calidad de medida correctiva, que en un plazo de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con lo siguiente:

- Devolver los gastos incurridos por concepto de evaluación psicológica del menor A.A.Q.Z., por el monto de S/. 400.00⁸.
- Devolver gastos incurridos por matrícula y uniforme del menor por el monto de S/. 200.00 y S/.175.00⁹, respectivamente.
- Devolver gastos incurridos por compra de libros, por el monto de S/. 215.00¹⁰.

42. Debe advertirse a la señora Miñán que, según lo establecido en el artículo 117° del Código, si el obligado a cumplir con una medida correctiva no lo hace, se le impone una multa coercitiva no menor de una (1) Unidad Impositiva Tributaria, tratándose de una microempresa; en todos los otros supuestos se impone una multa no menor de tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT), y en caso de persistir el incumplimiento el Indecopi puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de doscientas (200) Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

43. No obstante, la facultad del Indecopi de duplicar la multa impuesta al proveedor en caso de incumplimiento, la ejecución de la medida correctiva a favor del consumidor constituye una facultad exclusiva del Poder Judicial. Por estas razones, el artículo 115.6° del Código establece que las resoluciones finales que ordenen medidas correctivas constituyen Títulos de Ejecución conforme a lo dispuesto por el artículo 688° del Código Procesal Civil, y que la legitimidad para obrar en los procesos civiles de ejecución corresponde a los consumidores beneficiados con la medida correctiva reparadora.

44. Asimismo, debe informarse a la denunciante que, en caso la señora Miñán incumpla con la medida correctiva impuesta, deberá presentar la correspondiente denuncia por incumplimiento de medida correctiva ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor de la Oficina Regional del Indecopi de Piura, cumpliendo los requisitos que establece el TUPA del Indecopi para tal efecto.

3.5. Graduación de la Sanción

45. De conformidad con lo establecido por el artículo 110° del Código, la Comisión puede sancionar las infracciones administrativas a que se refiere el artículo 108° con amonestación y multas de hasta cuatrocientos cincuenta (450) Unidades Impositivas Tributarias (UIT), las cuales son calificadas de la siguiente manera:

⁸ Fojas 19 del expediente administrativo.

⁹ Fojas 20 del expediente administrativo

¹⁰ Fojas 21 del expediente administrativo.

**INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD
INTELLECTUAL**

Av. Los Cocos N° 181-183, Mz B, lote 3, Urb. Club Grau, Piura – Perú

Teléfonos: Desde un teléfono fijo: 0800 4 40 40/ Desde un teléfono celular: 01 224 7777

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE PIURA

**RESOLUCIÓN N° 119-2019/INDECOPI-PIU
EXPEDIENTE N° 327-2018/CPC-INDECOPI-PIU**

Página 13 de 19

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

46. El artículo 112° del Código establece que para graduar la sanción se podrán tener en consideración, para determinar la gravedad de la infracción y la aplicación de las multas correspondientes, entre otros, los siguientes criterios:

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

Considerándose circunstancias agravantes especiales, las siguientes:

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

Se consideran circunstancias atenuantes especiales, las siguientes:

- La presentación por el proveedor de una propuesta conciliatoria dentro del procedimiento administrativo que coincida con la medida correctiva ordenada por el órgano resolutorio.
- Cuando el proveedor acredite haber concluido con la conducta ilegal tan pronto tuvo conocimiento de la misma y haber iniciado las acciones necesarias para remediar los efectos adversos de la misma.
- En los procedimientos de oficio promovidos por una denuncia de parte, cuando el proveedor se allana a la denuncia presentada o reconoce las pretensiones en ella contenidas, se da por concluido el procedimiento liminarmente, pudiendo imponerse una amonestación si el allanamiento o reconocimiento se realiza con la presentación de los descargos; caso

**INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD
INTELLECTUAL**

Av. Los Cocos N° 181-183, Mz B, lote 3, Urb. Club Grau, Piura – Perú

Teléfonos: Desde un teléfono fijo: 0800 4 40 40/ Desde un teléfono celular: 01 224 7777

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

**PERÚ**Presidencia
del Consejo de Ministros**INDECOPI****COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE PIURA****RESOLUCIÓN N° 119-2019/INDECOPI-PIU
EXPEDIENTE N° 327-2018/CPC-INDECOPI-PIU****Página 14 de 19**

contrario la sanción a imponer será pecuniaria. En aquellos casos en que el allanamiento o reconocimiento verse sobre controversias referidas a actos de discriminación, actos contrarios a la vida y a la salud y sustancias peligrosas, se considera como un atenuante pero la sanción a imponer será pecuniaria. En todos los supuestos de allanamiento y reconocimiento formulados con la presentación de los descargos, se exonera al denunciado del pago de los costos del procedimiento, pero no de las costas.

- 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.
- Otras circunstancias de características o efectos equivalentes a las anteriormente mencionadas dependiendo de cada caso particular.

47. En cumplimiento de las normas citadas, corresponde analizar los criterios que esta Comisión considera aplicar para calificar y graduar la sanción que corresponde en el presente caso.

i) Respecto a la probabilidad de detección: este criterio permite clasificar las infracciones en:

- fácilmente detectables: entendidas como aquellas infracciones en las que existe un consumidor afectado, con interés particular inmediato en denunciar y cuyo aporte probatorio permite verificar la infracción, en cuyo caso se puede valorar como leve la infracción.
- poco detectables: se califica de esta manera a aquellas infracciones en las que las pruebas presentadas por el consumidor afectado en su denuncia resultan insuficientes, siendo necesaria una labor de investigación por parte de la Comisión. De verificarse este nivel de detección la infracción podría calificarse como grave.
- casi indetectables: son aquellas infracciones realizadas casi en secreto, en las que resulta necesario, además de desarrollar las facultades de investigación de la Comisión de manera rigurosa, solicitar informes técnicos

**INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD
INTELLECTUAL**

Av. Los Cocos N° 181-183, Mz B, lote 3, Urb. Club Grau, Piura – Perú

Teléfonos: Desde un teléfono fijo: 0800 4 40 40/ Desde un teléfono celular: 01 224 7777

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

**PERÚ**Presidencia
del Consejo de Ministros**INDECOPI****COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE PIURA****RESOLUCIÓN N° 119-2019/INDECOPI-PIU
EXPEDIENTE N° 327-2018/CPC-INDECOPI-PIU****Página 15 de 19**

o pericias a cargo de terceros especialistas. Este nivel de detección bastaría para calificar la infracción como muy grave.

Del análisis del presente caso, se aprecia que la infracción cometida ha sido poco detectable. Ello, en tanto -como ya se expuso- el trato discriminatorio suele ser un hecho clandestino de difícil probanza dada la velocidad con que se desarrollan las actividades de los ciudadanos, y sobre todo las relaciones de consumo entre proveedores y consumidores. De ese modo, por la sola aplicación de este criterio, la infracción es calificada como muy grave.

ii) Respecto a la naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación al patrimonio del consumidor: En cuanto a este criterio, sin entrar a evaluar la efectiva ocurrencia del daño, podemos ubicar las siguientes escalas:

- Daños patrimoniales: lucro cesante y daño emergente. Los daños que tengan esta naturaleza, darían lugar a que la infracción se califique como leve.
- El daño no patrimonial consistente en daño moral. Los daños que tengan esta naturaleza, darían lugar a que la infracción sea calificada según este criterio como grave.
- El daño no patrimonial consistente en daño a la persona. Los daños que tengan esta naturaleza, darían lugar a que la infracción sea calificada como muy grave.

Del análisis del presente caso, el Colegiado considera que estamos frente a un perjuicio de carácter no patrimonial consistente en daño moral. Ello, en tanto la conducta del personal de la señora Miñán hizo que el menor hijo de la señora Zapata vea mellada su dignidad como persona humana, al ser discriminado por “no tener padre”, es decir por formar parte de una familia monopaternal. Por lo antes expuesto, corresponde calificar la presente infracción, según este criterio, como grave.

iii) Respecto al daño resultante de la infracción: En cuanto a este criterio, en opinión de esta Comisión, el mismo alude a la entidad o dimensión del daño, y pueden establecerse las siguientes escalas:

- Daño potencial, existente cuando no hay daño real demostrado. Según este criterio la infracción puede catalogarse como leve.
- Daño apreciable cuantitativa o cualitativamente. Según este criterio la infracción puede calificarse como grave.
- Daño apreciable cualitativa o cuantitativamente como de gran importancia. Según este criterio la infracción puede calificarse como muy grave.

Con relación a la infracción detectada, esta Comisión considera que el daño resultante es, apreciable cualitativamente de gran importancia, pues en el presente expediente el daño generado al menor hijo de la señora Zapata a

**INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD
INTELLECTUAL**

Av. Los Cocos N° 181-183, Mz B, lote 3, Urb. Club Grau, Piura – Perú

Teléfonos: Desde un teléfono fijo: 0800 4 40 40/ Desde un teléfono celular: 01 224 7777

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

**PERÚ**Presidencia
del Consejo de Ministros**INDECOPI****COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE PIURA****RESOLUCIÓN N° 119-2019/INDECOPI-PIU
EXPEDIENTE N° 327-2018/CPC-INDECOPI-PIU****Página 16 de 19**

consecuencia de la conducta del personal de la señora Miñán incide directamente en su dignidad como persona, al verse perjudicado con la vulneración a derechos tan fundamentales como el derecho a no ser discriminado, a un trato justo y equitativo en una transacción comercial, a la paz y a la tranquilidad, a contratar con fines lícitos, y al libre desarrollo de su personalidad. Por lo tanto, corresponde señalar que por la sola aplicación de este criterio la infracción debería calificarse como muy grave.

48. En ese sentido, como lo ha señalado la Sala de Defensa de la Competencia en la Resolución 1236-2008/TDC-INDECOPI, de acuerdo con el principio de razonabilidad, las sanciones administrativas cumplirán su propósito de desincentivar la realización de infracciones administrativas sólo si la cuantía o magnitud de ellas supera o iguala el beneficio ilícito esperado por los administrados por la realización de tales infracciones.

49. En consecuencia, luego de efectuar el análisis de los criterios aplicables al presente caso, y habiéndose ponderado la calificación que por sí solos otorga cada uno de ellos a las infracciones, resulta que debe calificarse como muy grave, por lo que este Colegiado considera que debe sancionársele con una multa de 50 UIT.

50. Sin perjuicio de ello, es de hacer la precisión que pese a que mediante resolución N° 1 se hizo a la denunciada el requerimiento de presentar los documentos que acrediten su calidad de microempresaria y volumen de ventas del período 2017, a fin de analizar la aplicación del artículo 110° del Código¹¹, no cumplió con presentarlo, es así que adjuntó documentación vinculada una persona jurídica distinta a ella, por lo que sólo atendiendo al hecho que la denunciada se trata de una persona natural con negocio, a criterio de este Colegiado debe sancionársele con una multa de 25 UIT.

3.6. Costas y costos del procedimiento

51. De conformidad con lo establecido por el artículo 7° del Decreto Legislativo 807 - Ley Sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, la Comisión puede ordenar al infractor que asuma el pago de las costas y costos del procedimiento en que haya

¹¹ **Artículo 110.- Sanciones administrativas.**

El órgano resolutorio puede sancionar las infracciones administrativas a que se refiere el artículo 108 con amonestación y multas de hasta cuatrocientos cincuenta (450) Unidades Impositivas Tributarias (UIT), las cuales son calificadas de la siguiente manera:

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

En el caso de las microempresas, la multa no puede superar el diez por ciento (10%) de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor, relativos a todas sus actividades económicas, correspondientes al ejercicio inmediato anterior al de la expedición de la resolución de primera instancia, siempre que se haya acreditado dichos ingresos, no se encuentre en una situación de reincidencia y el caso no verse sobre la vida, salud o integridad de los consumidores. Para el caso de las pequeñas empresas, la multa no puede superar el veinte por ciento (20%) de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor, conforme a los requisitos señalados anteriormente. La cuantía de las multas por las infracciones previstas en el Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, se rige por lo establecido en dicha norma, salvo disposición distinta del presente Código.

**PERÚ**Presidencia
del Consejo de Ministros**INDECOPI****COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE PIURA****RESOLUCIÓN N° 119-2019/INDECOPI-PIU
EXPEDIENTE N° 327-2018/CPC-INDECOPI-PIU****Página 17 de 19**

incurrido el denunciante o el Indecopi en los casos en que, luego del análisis correspondiente, así lo considere conveniente¹².

52. Por los argumentos anteriormente señalados y teniendo en cuenta que se ha acreditado la responsabilidad de la señora Miñán en el hecho denunciado, esta Comisión considera que corresponde ordenarle el pago de las costas y costos en que hubiese incurrido la denunciante en el procedimiento.

53. En consecuencia, la señora Miñán deberá cumplir, en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, con pagar al señor Torres las costas del procedimiento, que a la fecha ascienden a la suma de S/ 36.00 (Treinta y seis Soles); sin perjuicio de ello, y de considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, la denunciante podrá solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberán presentar una solicitud de liquidación de costas y costos¹³.

3.7. Del Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi

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

55. En ese sentido corresponde ordenar la inscripción de la señora Miñán 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.

DECISIÓN DE LA COMISIÓN

PRIMERO: Declarar fundada la denuncia interpuesta por la señora Yoselyn Alejandra Zapata López contra la señora Isabel Priscilla Miñán de Palacios, por infracción a los artículos 1° inciso 1 literal d), y 38° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto, quedó acreditado que el personal de la señora Miñán negó al menor hijo de la

¹² **LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI**

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

¹³ Dicha solicitud deberá ser acompañada de los documentos que sustenten los gastos incurridos por el denunciante en la tramitación del presente procedimiento.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE PIURA

RESOLUCIÓN N° 119-2019/INDECOPI-PIU
EXPEDIENTE N° 327-2018/CPC-INDECOPI-PIU

Página 18 de 19

señora Zapata su participación en la actuación del Día del Padre, debido a que no tenía padre.

SEGUNDO: Sancionar a la señora Isabel Priscilla Miñán de Palacios, con una multa ascendente a veinticinco (25) UIT; por infracción de los artículos 1° inciso 1 literal d), y 38° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto, el personal de la señora Miñán negó al menor hijo de la señora Zapata su participación en la actuación del Día del Padre, debido a que no tenía padre; la cual será rebajada en 25% si el infractor cancela el monto de la misma con anterioridad a la culminación del término para impugnar la presente Resolución, y en tanto no interponga recurso impugnativo alguno, de acuerdo a lo establecido en el artículo 113° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

TERCERO: Ordenar a la señora Isabel Priscilla Miñán de Palacios, como medida correctiva, en un plazo de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con lo siguiente:

- Devolver los gastos incurridos por concepto de evaluación psicológica del menor A.A.Q.Z, por el monto de S/. 400.00.
- Devolver gastos incurridos por matrícula y uniforme del menor por el monto de S/. 200.00 y S/.175.00, respectivamente.
- Devolver gastos incurridos por compra de libros, por el monto de S/. 215.00.

Asimismo, la señora Isabel Priscilla Miñán de Palacios tiene la obligación de presentar ante la Comisión los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de las medidas correctivas en el plazo máximo de quince (15) días, contados a partir del vencimiento del plazo que se otorga para su cumplimiento, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117° del código.

CUARTO: Ordenar a la señora Isabel Priscilla Miñán de Palacios que, en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumplan con pagar a la señora Yoselyn Alejandra Zapata López la suma de S/ 36.00 (treinta y seis y 00/100 Soles) por concepto de costas del procedimiento. Ello, sin perjuicio del derecho del denunciante de solicitar la liquidación de las costas y costos una vez concluida la instancia administrativa.

QUINTO: Disponer la inscripción de la señora Isabel Priscilla Miñán de Palacios, en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, una vez que la resolución quede firme en sede administrativa, conforme lo establecido en el artículo 119° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

SEXTO: 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 este colegiado es

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

Av. Los Cocos N° 181-183, Mz B, lote 3, Urb. Club Grau, Piura – Perú

Teléfonos: Desde un teléfono fijo: 0800 4 40 40/ Desde un teléfono celular: 01 224 7777

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE PIURA

RESOLUCIÓN N° 119-2019/INDECOPI-PIU
EXPEDIENTE N° 327-2018/CPC-INDECOPI-PIU

Página 19 de 19

el de apelación. Cabe señalar que de acuerdo a lo establecido por el artículo por el 216° del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, dicho recurso deberá ser presentado ante la Comisión en un plazo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de su notificación, luego de lo cual la resolución quedará consentida¹⁴.

Intervino como miembro informante: Dra. Maricela Gonzáles Pérez de Castro. Con el voto favorable de los señores miembros: Sr. Sandro Navarro Castañeda; Dra. Maricela Gonzáles Pérez de Castro; Dr. Carlos Hakansson Nieto y Dra. Karla Vilela Carbajal.

.....
Sr. Sandro Navarro Castañeda
Presidente

¹⁴ **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. (...)

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

Artículo 216. Recursos administrativos (...)

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

Artículo 212°.- Acto firme

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