



**UNIVERSIDAD
DEL PACÍFICO**

Derecho

Facultad de Derecho

**¿ACIERTO O DESACIERTO? POSIBLES PROBLEMAS CON
EL CAMBIO DE CRITERIO INTERPRETATIVO DE LA
DISCRIMINACIÓN EN EL CONSUMO**

**Trabajo de Suficiencia Profesional
presentado para optar al Título Profesional de
Abogado**

**Presentado por
Nataly Ana del Rosario Paredes Saavedra
Lucía Alejandra Avalos Soto**

**Asesor: Erick Edwin Urbina Lovón
[0000-0003-3521-8600](tel:0000-0003-3521-8600)**

Lima, febrero 2025

REPORTE DE EVALUACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO

FACULTAD DE DERECHO

A través del presente documento la Facultad de Derecho deja constancia de que el Trabajo de Suficiencia Profesional “¿ACIERTO O DESACIERTO? POSIBLES PROBLEMAS CON EL CAMBIO DE CRITERIO INTERPRETATIVO DE LA DISCRIMINACIÓN EN EL CONSUMO” presentada por la Srta. Nataly Ana del Rosario Paredes Saavedra, con DNI 45664138, y la Srta. Lucía Alejandra Avalos Soto, con DNI 70875672, para optar el Título Profesional de Abogado, fue sometido al análisis del sistema antiplagio Turnitin el 3 de abril del año 2025; obteniendo el siguiente resultado:

18% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

Filtered from the Report

- ▶ Bibliography
- ▶ Quoted Text

Top Sources

- 17% Internet sources
- 5% Publications
- 7% Submitted works (Student Papers)

Integrity Flags

0 Integrity Flags for Review

No suspicious text manipulations found.

Our system's algorithms look deeply at a document for any inconsistencies that would set it apart from a normal submission. If we notice something strange, we flag it for you to review.

A Flag is not necessarily an indicator of a problem. However, we'd recommend you focus your attention there for further review.

Top Sources

The sources with the highest number of matches within the submission. Overlapping sources will not be displayed.

1	Internet	hdl.handle.net	3%
2	Internet	tesis.pucp.edu.pe	3%
3	Student papers	Pontificia Universidad Catolica del Peru	2%
4	Internet	img.lpderecho.pe	<1%
5	Internet	www.scribd.com	<1%
6	Internet	qdoc.tips	<1%
7	Internet	idoc.pub	<1%
8	Internet	repositorio.ucsp.edu.pe	<1%
9	Internet	www.indecopi.gob.pe	<1%
10	Internet	www.coursehero.com	<1%
11	Student papers	Universidad Católica San Pablo	<1%

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid:::1:3176170335

Fecha de entrega

7 mar 2025, 12:37 p.m. GMT-5

Fecha de descarga

3 abr 2025, 10:52 a.m. GMT-5

Nombre de archivo

Avalos_Lucía_Paredes_Nataly_Trabajo_de_suficiencia_profesional_Derecho_2025.docx

Tamaño de archivo

1.4 MB

81 Páginas

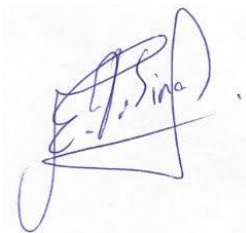
21.277 Palabras

121.792 Caracteres

De acuerdo con la política vigente, el porcentaje obtenido de similitud con otras fuentes está dentro de los márgenes permitidos.

Se emite el presente documento para los fines estipulados en el Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad al que pertenece el interesado.

Lima, 3 de abril de 2025



Erick Edwin Urbina Lovón

Asesor

Código ORCID 0000-0003-3521-8600

AGRADECIMIENTOS

Nataly Paredes

Quiero agradecer a mis padres, Mario y Rosario, por su amor, confianza y apoyo en cada etapa de mi vida. A mi hermana María Lucía, por su ánimo y palabras de aliento. A mis sobrinitos, Leonardo e Isabella, quienes con su alegría y energía me recordaron la importancia de disfrutar cada paso de este camino. A mi perrito Gauguin, por ser mi compañero leal y por brindarme momentos de calma y cariño ¡Los amodoro! A mi familia y amigos, por su presencia, su afecto e incentivo para mantenerme enfocada. A mi amiga Lucía, mi aliada en este proceso, por su dedicación y motivación para lograr juntas alcanzar nuestro objetivo. Y, a mí misma, por confiar en mis capacidades y por llegar hasta aquí con dedicación y perseverancia.

Lucía Avalos

Quiero agradecer a mis padres, Román y Cecilia, por recordarme constantemente la profesional capaz que soy. Sus palabras y apoyo han sido fundamentales a lo largo de este proceso. A mi hermano Daniel, quien, a pesar de la distancia, ha sido mi apoyo emocional 24/7. ¡Familia, los amo 3 millones! También quiero expresar mi gratitud a todas aquellas personas que estuvieron presentes con pequeños actos, oraciones y palabras de aliento (ustedes saben quiénes son). Finalmente, a mi amiga Nataly, a quien tuve la fortuna de conocer gracias a la universidad y con quien es un honor y alegría cerrar este capítulo de mi vida.

Nataly y Lucía

Queremos expresar nuestro sincero agradecimiento a nuestro asesor por su tiempo, paciencia y valiosos comentarios que contribuyeron a la mejora de nuestro trabajo. Sobre todo, estamos agradecidas por habernos recordado la importancia de la investigación, y que este proceso no termina aquí.

RESUMEN

El presente trabajo tiene por objeto analizar la modificación del criterio interpretativo, sobre los alcances del artículo 38° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, realizado por la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPI mediante la Resolución N° 2025-2019/SPC-INDECOPI, el cual consiste en que el referido artículo únicamente establece el tipo infractor de discriminación, incorporando la figura de trato diferenciado ilícito; y si la aplicación de este criterio, en los casos de discriminación en el consumo, se manifiesta como un acierto o desacierto con relación a las consecuencias que genera para los proveedores y consumidores.

El referido análisis se realizó a partir de la revisión del marco normativo, algunos tratados internacionales, doctrina, jurisprudencia del Tribunal Constitucional y jurisprudencia administrativa del INDECOPI. A partir de ello, se pudo determinar que el cambio de criterio interpretativo del referido artículo genera dos problemas, el primero, la relativización del tipo infractor de discriminación, cuyo trato diferenciado se sustenta en alguno de los motivos prohibidos por la Constitución Política del Perú, y el segundo, los efectos negativos para los proveedores. Estos últimos se dividen a su vez en repercusiones de carácter económico y de índole comercial (afectación a la imagen y reputación de los proveedores).

Finalmente, se propone una solución a los problemas presentados a partir del referido cambio de criterio interpretativo, mediante la modificación de los artículos 38° y 39° del mencionado marco normativo.

ABSTRACT

The aim of this research work is to analyze the modification of the interpretative criterion regarding Article 38 of the Code of Consumer Protection and Defense made by the Consumer Protection Chamber of the National Institute for the Defense of Competition and Intellectual Property (INDECOPI) through Resolution No. 2025-2019/SPC-INDECOPI, which consists in the fact that the above-mentioned article establishes only the infringing type of discrimination, including the concept of unlawful differentiated treatment, and whether the application of this criterion, in cases of discrimination in consumption, is manifested as a success or failure in relation to the consequences it generates for suppliers and consumers.

This analysis was based on the review of the regulatory framework, some international treaties, doctrine, jurisprudence of the Constitutional Court and administrative jurisprudence of INDECOPI. From this, it was determined that the change in the interpretative criterion of the referred article is a mistake because it generates two problems - the first one being the relativization of the infringing type of discrimination, whose differentiated treatment is based on any of the reasons prohibited by the Political Constitution of Peru, and the second one being the negative effects for the suppliers. These last two can be divided, at the same time, into economic and commercial repercussions (negative impact on the image and reputation of suppliers).

Finally, a solution to the problems arising from the aforesaid change in the interpretative criterion is proposed through the modification of Articles 38 and 39 of the referred regulatory framework.

TABLA DE CONTENIDO

AGRADECIMIENTOS	III
RESUMEN	V
ABSTRACT	VI
ÍNDICE DE TABLAS	IX
ÍNDICE DE FIGURAS	X
INDICE DE ANEXOS	XI
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I. ASPECTOS CONCEPTUALES DEL DERECHO A LA IGUALDAD Y NO DISCRIMINACIÓN	3
1.1 La dignidad, el derecho a la igualdad y la no discriminación en la Constitución Política del Perú	3
1.2 El derecho a la igualdad e interdicción de la discriminación en las relaciones de consumo	6
1.2.1 Criterio interpretativo seguido por los órganos resolutivos del INDECOPI hasta el año 2019	9
1.2.2 Actual criterio interpretativo respecto al alcance del artículo 38° del Código de Protección y Defensa del Consumidor a partir de la Resolución N° 2025-2019/SPC-INDECOPI	11
CAPÍTULO II. ANÁLISIS DEL FUNDAMENTO QUE MOTIVÓ EL CAMBIO DE CRITERIO INTERPRETATIVO DE LA DISCRIMINACIÓN EN EL CONSUMO ...	13
2.1 Perspectiva desde el marco internacional y constitucional	13
2.2 ¿El artículo 38 del Código de Protección al Consumidor acoge únicamente la figura de discriminación?	17
2.3 ¿Es obligatoria la aplicación del nuevo criterio interpretativo para los órganos resolutivos del INDECOPI?	20

CAPÍTULO III. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS QUE REPRESENTA EL ACTUAL CRITERIO INTERPRETATIVO DE LA DISCRIMINACIÓN EN EL CONSUMO	22
3.1 La relativización del tipo infractor de discriminación en el consumo	22
3.1.1 La discriminación como problema social	22
3.1.2. La importancia de realizar una debida distinción entre el tipo infractor de discriminación y el trato diferenciado ilícito	23
3.2 Los efectos negativos que el cambio de criterio representa para los proveedores	25
3.2.1 Repercusiones de carácter económico.....	26
3.2.2 Repercusiones en la imagen comercial y reputación de los proveedores.....	38
CAPÍTULO IV. PROPUESTA DE SOLUCIÓN	42
CONCLUSIONES.....	49
RECOMENDACIONES	52
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	53
ANEXOS.....	57

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Resoluciones emitidas durante la vigencia del D.L. 716, que muestra la relación entre el derecho a la igualdad y no discriminación establecida en la Constitución y en el mencionado D.L. 716	7
Tabla 2. Ejemplos de resoluciones emitidas bajo el criterio interpretativo seguido hasta junio 2019, que recogen algunos fundamentos de los órganos resolutivos sobre la distinción de los tipos infractores de discriminación y trato diferenciado ilícito	10
Tabla 3. Presupuestos del criterio interpretativo seguido por el INDECOPI hasta junio de 2019	11
Tabla 4. Cuadro comparativo de los criterios interpretativos sobre el alcance del artículo 38° del Código, antes y después de la emisión de la Resolución 2025-2019.....	12
Tabla 5. Resoluciones emitidas antes y después de la aprobación del D.S. 032-2021-PCM que sancionan el tipo infractor de discriminación	35
Tabla 6. Resoluciones emitidas posterior a la aprobación del D.S. 032-2021-PCM que sancionan, bajo el anterior criterio interpretativo, el tipo infractor de trato diferenciado ilícito	36
Tabla 7. Propuesta de modificación del Cuadro 16 (niveles de afectación) del Anexo del D.S. 032-2021-PCM	37
Tabla 8. Cuadro comparativo del Artículo 38° del Código vigente y la propuesta de modificación	42
Tabla 9. Ejemplos prácticos de la aplicación de la propuesta de modificación al artículo 38° del Código.....	44
Tabla 10. Cuadro comparativo del artículo 39° vigente del Código y la propuesta de modificación	47

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Número de casos sancionados por trato diferenciado ilícito - Año 2017.....	27
Figura 2. Número de casos sancionados por trato diferenciado ilícito - Año 2018.....	27
Figura 3. Número de casos sancionados por trato diferenciado ilícito - Año 2019 (enero - junio)	28
Figura 4. Porcentaje de casos sancionados por trato diferenciado ilícito - enero 2017 a junio 2019.....	28
Figura 5. Porcentaje de casos sancionados por trato diferenciado ilícito - julio 2019 a diciembre de 2024.....	29
Figura 6. Número de casos sancionados por trato diferenciado ilícito con multas mayores a 10 UIT.....	30
Figura 7. Cuadro del nivel de afectación "Muy alta" contenido en el Anexo del D.S. 032-2021- PCM.....	33
Figura 8. Cuadro de la multa base a imponerse, según el tipo de afectación y tamaño del infractor.....	33
Figura 9. Título de noticia sobre denuncia por discriminación.....	40
Figura 10. Título de noticia sobre denuncia por discriminación.....	40

INDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Resoluciones declaradas fundadas emitidas previamente al cambio de criterio entre los años 2017 a mediados del 2019.....	57
Anexo 2. Resoluciones emitidas posterior al cambio de criterio entre los años 2021 al 2024	62
Anexo 3. Referencias bibliográficas de la data para la elaboración de gráficos (figuras) y los anexos 1 y 2	66

INTRODUCCIÓN

El Perú es un país diverso, que alberga a seres humanos con distintas culturas, etnias, costumbres, religiones, condiciones socioeconómicas, entre otros. Sin embargo, a lo largo de los años, a pesar de que la riqueza multicultural es evidente, las prácticas discriminatorias y tratos diferenciados ilícitos, se han convertido en un serio problema que impacta de forma negativa a la sociedad en sus diversas relaciones jurídicas, siendo una de ellas, las relaciones de consumo.

Advirtiendo esta problemática, el Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, “el Código”) reconoce y regula el derecho a la igualdad y no discriminación de los consumidores. Asimismo, prohíbe y sanciona la comisión por parte de los proveedores de este tipo de conductas ilícitas, según lo establecido en el artículo 38° del Código.

En ese sentido, hasta mediados del año 2019, los órganos resolutivos de primera y segunda instancia del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (en adelante, “INDECOPI”) consideraban que el artículo 38° del Código tipificaba dos supuestos infractores distintos, la discriminación y el trato diferenciado ilícito. Sin embargo, la Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante, “la Sala” o “la SPC”) mediante la Resolución N° 2025-2019/SPC-INDECOPI (en adelante, “la Resolución 2025-2019”), realizó un cambio de criterio interpretativo del referido artículo, sosteniendo que la comisión de toda conducta diferenciadora que no se soporte en razones objetivas ni justificadas, califica como discriminación, incorporando así dentro de este tipo infractor, el trato diferenciado ilícito.

Al respecto, la nueva interpretación de la Sala, sobre calificar las conductas desiguales dentro del tipo infractor de discriminación, generó posiciones a favor y en contra a nivel doctrinario y jurisprudencial; por lo que, el presente trabajo tiene por finalidad, a partir de un desarrollo normativo y jurisprudencial analizar la modificación del criterio interpretativo realizado por la SPC sobre los alcances del artículo 38° del Código, y determinar; si su aplicación, se traduce en un acierto o desacierto con relación a las consecuencias que representa para las partes que integran las relaciones de consumo.

En ese marco, en el Capítulo I, se desarrollan los aspectos conceptuales respecto al derecho a la igualdad y no discriminación desde una perspectiva constitucional como de protección al consumidor, haciendo énfasis en esta última; y los dos criterios interpretativos sobre el alcance

del artículo 38° del Código, aplicados por los órganos de primera y segunda instancia del INDECOPI.

Asimismo, en el Capítulo II, se analiza el fundamento que acogió la Sala para realizar el cambio de criterio interpretativo sobre el alcance del artículo 38° del Código; mientras que en el Capítulo III, se identifican y desarrollan los problemas que se presentan con la aplicación del actual criterio interpretativo en los casos de discriminación en el consumo, como la relativización del tipo infractor de discriminación y los efectos negativos para los proveedores relacionados con aspectos económicos, y su imagen comercial y reputacional.

Por último, considerando que el cambio de criterio es un desacierto, en el Capítulo IV se presenta una propuesta normativa para modificar los artículos 38° y 39° del Código, de manera que las partes de la relación de consumo, la autoridad administrativa y cualquier administrado, al leer e interpretar los referidos artículos, puedan identificar sin dudas, que se han establecido dos tipos infractores distintos, la discriminación y el trato diferenciado ilícito.

CAPÍTULO I. ASPECTOS CONCEPTUALES DEL DERECHO A LA IGUALDAD Y NO DISCRIMINACIÓN

1.1 La dignidad, el derecho a la igualdad y la no discriminación en la Constitución Política del Perú

Los seres humanos tienen características físicas, psíquicas o espirituales que lo hacen un individuo único y diferente a los demás. No obstante, a pesar de la presencia de estos rasgos distintivos, el ser humano comparte algo en común, la dignidad humana, la cual como señala Complak (2005) es innata, inalienable y absoluta con el hombre. Al respecto, la Constitución Política del Perú (en adelante, “Constitución” o “Carta Magna”) reconoce y protege la dignidad de todas las personas.

Lo anterior supone afirmar, como bien lo hace Landa (2017), que todas las personas sin excepción, a pesar de las peculiaridades que las hacen diferentes, son iguales en dignidad y derechos. Así pues, con motivo de esta afirmación, la cual es posible resumir en la frase “no hay dignidad sin igualdad”, y la importancia que subyace tras la misma, es que en el numeral 2 del artículo 2 de la Constitución se prevé que las personas tienen “derecho a la igualdad ante la ley”. En consecuencia, “nadie debe ser discriminado por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole” (en adelante, “motivos prohibidos”).

Al respecto, si bien el artículo en mención permite inferir en un primer plano la condición de derecho constitucional que detenta la igualdad, esta no es el único carácter que nuestro ordenamiento jurídico le atribuye. En esa línea, es de notar que el Tribunal Constitucional (en reiterada jurisprudencia, ha precisado que:

(...) la igualdad, además de ser un derecho fundamental, también es un principio, por cuanto constituye el enunciado de un contenido material objetivo que, en tanto componente axiológico del fundamento del ordenamiento constitucional, vincula de modo general y se proyecta sobre todo el ordenamiento jurídico. (Sentencia del Expediente N° 374-2021-PA/TC, 2021)

A partir de este tratamiento de la igualdad como principio-derecho, es posible reconocer tres contenidos constitucionalmente protegidos, como indica Landa (2021), el primero de ellos se refiere a la igualdad formal, la cual a su vez se divide en dos manifestaciones, igualdad ante la

ley e igualdad en aplicación de la ley. Respecto de la primera manifestación, el Tribunal Constitucional ha señalado que esta “constituye un límite para el legislador, en tanto la acción de legislar debe estar orientada al respeto de la igualdad; encontrándose impedido de realizar diferencias sobre la base de criterios irrazonables y desproporcionados”.

Por otro lado, en cuanto a la igualdad en la aplicación de la ley, el Tribunal Constitucional (2023) ha señalado que la misma constituye un límite a la actuación de los órganos jurisdiccionales y administrativos, ya que al aplicar la ley, se encuentran en la obligación de atribuir a dos supuestos de hecho sustancialmente iguales, la misma consecuencia jurídica. En otras palabras, la ley debe aplicarse de igual forma a todos aquellos que se encuentren en la misma circunstancia, sin que el órgano a cargo de su aplicación pueda realizar diferencias basándose en las características inherentes de la persona o situación que no esté prevista en la ley.

Un segundo contenido constitucionalmente protegido, que emana del principio-derecho a la igualdad, es lo que en doctrina se conoce como igualdad material. Esta última, según el Tribunal Constitucional supone una exigencia positiva por parte del Estado, la cual como indica Landa, busca a través de acciones positivas, como son las medidas de discriminación inversa o discriminación positiva, “revertir las condiciones de desigualdad o de reponer las condiciones de igualdad de las que la realidad social pudiera estarse desvinculando, en desmedro de las aspiraciones constitucionales”; de manera que, se impulse una real y efectiva igualdad entre los individuos (Landa, 2021, p.82).

Como tercer contenido constitucional que se desprende del principio-derecho a la igualdad, se tiene al mandato de no discriminación, el cual no solo está dirigido al Estado, sino también a los privados. Así pues, en atención de este mandato toda autoridad, persona o empresa privada se encuentra prohibida de realizar diferenciación arbitraria alguna, carente de justificación o que esté fundamentada en algún motivo prohibido por la Constitución. Sin embargo, es preciso señalar que, si bien el principio-derecho a la igualdad supone una abstención de tratos discriminatorios, ello no implica que toda diferencia de trato se encuentre proscrita por nuestro ordenamiento jurídico.

En esa línea, es de advertir que, el Tribunal Constitucional (2011) ha manifestado que la diferenciación, más no la discriminación, se encuentra constitucionalmente admitida, ya que, no toda desigualdad implica necesariamente una discriminación. Por lo que, si dicho trato

desigual se sustenta en causas razonables y objetivas, se estará ante una diferenciación válidamente aceptada por el ordenamiento jurídico. Caso contrario, si el trato desigual no responde a causas razonables ni objetivas y su sustento guarda relación con algún motivo prohibido, este devendrá en un acto constitucionalmente intolerable (discriminación).

A tal efecto, resulta importante lo señalado por la Corte Interamericana de Derechos Humanos (1984) (en adelante, “la CIDH”) mediante la Opinión Consultiva N° 4/84, pues ha dejado claro que “no todo trato jurídico diferenciado es propiamente discriminatorio, porque no toda distinción de trato constituye, por sí misma, una ofensa a la dignidad humana”. De hecho, como expresa la CIDH, pueden presentarse situaciones y/o hechos que se traduzcan en desigualdades de tratamiento jurídico, pero que no necesariamente impliquen una contravención de la justicia. Por lo que, contrariamente a lo que puede entenderse a *prima facie* por “diferenciación”, esta figura también sirve de medio, para procurar una mayor protección de aquellos que aparecen como jurídicamente más débiles.

De todo lo expuesto, es posible colegir que, la igualdad constitucionalmente es un principio, en tanto representa un valor fundamental y regla básica que se asocia y se extiende por todo el ordenamiento jurídico; y es un derecho fundamental, por cuanto otorga a todo individuo el derecho a ser tratado con igualdad, y a no ser sujeto de discriminación. Asimismo, es posible advertir tres contenidos constitucionalmente protegidos por este principio-derecho: (i) la igualdad de forma, que a su vez se divide en igualdad ante la ley e igualdad en la aplicación de la ley, (ii) la igualdad material, y (iii) el mandato de no discriminación. Respecto de este último, es de observar que no todo trato diferente constituye discriminación.

Finalmente, considerando la condición de derecho fundamental que detenta la igualdad, como ha sido reconocido por el Tribunal Constitucional (2024), su eficacia es *erga omnes*. En consecuencia, no son solo el Estado y quienes actúan en su nombre los destinatarios finales de sus efectos, sino que estos “se irradian absolutamente para todos, incluso para los sujetos privados”. Por lo que, también se extienden a las diversas relaciones jurídicas que los privados puedan establecer; encontrándose entre estas, como se verá en la siguiente sección, las relaciones de consumo.

1.2 El derecho a la igualdad e interdicción de la discriminación en las relaciones de consumo

En la anterior sección, se mencionó que las relaciones jurídicas entre privados también están sujetas a los efectos que emanan tanto de los principios como de los derechos fundamentales. Por lo tanto, considerando que las relaciones entre proveedores y consumidores son un tipo de relación jurídica privada (relaciones de consumo), sobre las mismas se ven proyectados estos efectos; de modo que deben desarrollarse en conformidad con los distintos principios y derechos previstos en la Constitución, como es el principio-derecho de igualdad.

En esa línea, es importante indicar que el artículo 65° de la Carta Magna, reconoce la obligación del Estado de proteger y defender los derechos de los consumidores; no obstante, de esta disposición no solo se desprende una protección especial sobre estos, sino también el derecho a recibir información clara, veraz y oportuna sobre los productos y servicios disponibles en el mercado. Además, en consonancia con lo dispuesto en el artículo 1 y el numeral 2 del artículo 2° de la Constitución, es posible concluir que los consumidores tienen derecho, a ser tratados de forma igualitaria en sus relaciones de consumo.

Al respecto, si bien antes del año 2000, no existía un marco normativo que regule la prohibición de la discriminación en las relaciones de consumo, se presentaron casos de discriminación racial como la restricción del ingreso de personas de rasgos mestizos a algunos bancos y discotecas. Debido a ello, por primera vez con la Ley N° 27049, se incorporó el tipo infractor de discriminación, modificando el derogado Decreto Legislativo N° 716, antigua Ley de Protección al Consumidor (en adelante, “D.L. 716”).

En ese contexto, se presenta la Tabla 1 que muestra dos resoluciones, emitidas durante la vigencia del D.L. N° 716, en las que se aprecia la posición del INDECOPI, respecto a la relación que existe entre el derecho a la igualdad y no discriminación establecida en la Constitución con lo dispuesto en el Decreto Legislativo derogado, postura que se mantiene en la actualidad, con el vigente Código.

Tabla 1. Resoluciones emitidas durante la vigencia del D.L. 716, que muestra la relación entre el derecho a la igualdad y no discriminación establecida en la Constitución y en el mencionado D.L. 716

	Caso 1	Caso 2
Resolución	768-2002/CPC	1415-2006/TDC-INDECOPI
Denunciante	Blanca Murata	De oficio
Denunciado	Inversiones La Taberna S.A.C.	Gesur S.A.C.
Fundamento	<ul style="list-style-type: none"> ● El numeral 2 del artículo 2° de la Constitución que establece el mandato de no discriminación sustentado en motivos prohibidos; está relacionado con el derecho de igualdad de trato y no discriminación dispuesta en el Código. ● El órgano resolutorio a cargo hizo énfasis de que en todo intercambio de índole comercial los consumidores tienen derecho a acceder a productos y servicios, y a ser tratados de manera justa y equitativa. 	<ul style="list-style-type: none"> ● El numeral 2 del artículo 2° de la Constitución prohíbe la discriminación, por lo que todas las personas deben rechazar este tipo de conductas y no deben ser toleradas en las relaciones de consumo. ● La autoridad administrativa precisó que un pilar importante en un estado democrático es el respeto al derecho a la no discriminación, el cual no solo debe ser objeto de protección por parte del Estado, sino también por las personas naturales y jurídicas que lo conforman.

Nota: Los datos fueron obtenidos del Repositorio de Resoluciones del INDECOPI.

Posteriormente en el año 2010, se promulgó el vigente Código aprobado por la Ley N° 29571. Así pues, el legislador reguló el derecho a un trato igualitario y la prohibición de la discriminación en el consumo en el literal d) del numeral 1.1 del artículo 1° y de forma específica en el artículo 38° del Código.

Sobre el particular, en el literal d) del numeral 1.1 del artículo 1° del Código, se ampara el derecho de los consumidores, estableciendo lo siguiente “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”.

Asimismo, en el artículo 38° del Código se establece la obligación de los proveedores, conforme a lo siguiente:

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. (Código de Protección y Defensa del Consumidor, Art. 38, 2010)

En tal sentido, los proveedores están prohibidos de realizar actos discriminatorios contra los consumidores, y el trato diferente solo puede configurarse si existen razones objetivas y justificables, como son la exposición al peligro del local, se altere la tranquilidad de los clientes, o alguna situación similar. Por lo tanto, si se le deniega a una persona el disfrute de un servicio, la compra de un producto, por hablar un idioma distinto, por tener una discapacidad, así como por el color de la piel o por profesar cualquier religión, entre otros, se estaría configurando una infracción por discriminación en el consumo.

A continuación, se detalla en qué consisten los cambios de criterios sobre el alcance del artículo 38° del Código, utilizados y aplicados en los casos de discriminación en el consumo, a partir del año 2010 con la promulgación del actual Código.

1.2.1 Criterio interpretativo seguido por los órganos resolutivos del INDECOPI hasta el año 2019

Desde la vigencia del actual Código hasta junio de 2019, el criterio interpretativo aplicado por la autoridad administrativa para determinar los alcances del artículo 38°, consistía en que la conducta diferenciadora ilícita del proveedor podría tipificarse como discriminación en el consumo o trato diferenciado ilícito.

Al respecto, el tipo infractor de discriminación se configura cuando los consumidores, quieren adquirir un bien o disfrutar de algún servicio brindado por un proveedor (el cuál debería ser ofrecido en igualdad de condiciones, cuando existen las mismas situaciones de hecho), y se le niega, rechaza, limita el acceso o maltrata por un motivo reprochable (injustificado) relacionado con “su raza, sexo, origen, idioma, religión, origen, pensamiento político, discapacidad, orientación sexual, entre otros” (Ayala, 2015, p.26).

Mientras que la figura del trato diferenciado ilícito, se produce cuando el proveedor en una situación de desigualdad, niega, rechaza o limita el acceso (adquisición) a un bien o el disfrute de un servicio al consumidor por motivos subjetivos, como antipatía con el comprador, establecer condiciones de acceso excesivas, entre otros. La tipificación de esta conducta surge de la necesidad no solo evitar que se afecte el derecho a la igualdad, sino también limitar la actuación del proveedor, que trata de manera desigual al consumidor cuando se encuentran en una misma situación de hecho (Ayala, 2015).

En esa línea, se muestra la Tabla 2 que presenta dos resoluciones, mediante las cuales se evidencia el criterio aplicado por las comisiones y las salas del INDECOPI, de separar y distinguir, en el marco del artículo 38° del Código, los dos tipos infractores señalados en los párrafos anteriores.

Tabla 2. Ejemplos de resoluciones emitidas bajo el criterio interpretativo seguido hasta junio 2019, que recogen algunos fundamentos de los órganos resolutivos sobre la distinción de los tipos infractores de discriminación y trato diferenciado ilícito

	Caso 1	Caso 2
Resolución	0628-2018/SPC-INDECOPI	0492-2017/CC1-INDECOPI
Denunciante	De oficio	Raúl Ricaldi
Denunciado	Gourmet y eventos El Aguaje S.A.C.	Banco de la Nación.
Fundamento	<ul style="list-style-type: none"> Las conductas discriminatorias se originan por distintos prejuicios, ya sea ideológicos, raciales, políticos, entre otros. No obstante, sin importar la razón, estos actos deben ser eliminados porque atentan contra la dignidad de la persona. 	<ul style="list-style-type: none"> El artículo 38° del Código establece que (i) los proveedores no deben realizar prácticas discriminatorias con respecto a los consumidores que solicitan productos o servicios ofrecidos. Por otro lado, (ii) no deben realizar selección de clientela, exclusión de personas u otras formas semejantes, salvo que se sustenten en la seguridad del local, el bienestar de los clientes u otras razones.

Nota: Los datos fueron obtenidos del Repositorio de Resoluciones del INDECOPI.

Asimismo, los órganos resolutivos reconocen que el artículo 38° del Código, además de tipificar dos conductas diferenciadoras ilícitas, establece una conducta diferenciadora lícita, la cual consiste en que el proveedor solo puede dar un trato diferente, como negar el acceso a un producto o al disfrute de un servicio al consumidor, siempre que medien motivos justificados y objetivos.

Por último, a modo de síntesis en el siguiente cuadro, se desarrollan los presupuestos del criterio interpretativo seguido por el INDECOPI hasta junio de 2019, que reconoce los tipos

infractores de discriminación y trato diferenciado ilícito, así como la conducta de trato diferenciado lícito.

Tabla 3. Presupuestos del criterio interpretativo seguido por el INDECOPI hasta junio de 2019

Conducta lícita	Tipos infractores	
Trato diferenciado lícito	Discriminación	Trato diferenciado ilícito
Cuando la conducta desigual realizada por el proveedor se sustenta en causas objetivas y razonables.	Cuando la conducta desigual realizada por el proveedor: <ul style="list-style-type: none"> ● No se sustenta en causas objetivas y razonables. ● Se origina por la ocurrencia de motivos prohibidos. 	Cuando la conducta desigual realizada por el proveedor: <ul style="list-style-type: none"> ● No se sustenta en causas objetivas y razonables. ● Se origina por causas subjetivas.

Fuente: Elaboración propia.

1.2.2 Actual criterio interpretativo respecto al alcance del artículo 38° del Código de Protección y Defensa del Consumidor a partir de la Resolución N° 2025-2019/SPC-INDECOPI

La Sala - Sede Lima N° 3 mediante la Resolución 2025-2019 de fecha 24 de julio de 2019, en el procedimiento administrativo sancionador seguido contra el Banco Interamericano de Finanzas S.A. (en adelante, “BIF”), resolvió confirmar la Resolución N° 0144-2018/CC3, modificando sus fundamentos, en el extremo que halló responsable a la entidad financiera, por infracción del artículo 38° del Código, porque se acreditó que llevó a cabo actos discriminatorios por edad para poder acceder a dos productos de crédito hipotecario.

Si bien en la Resolución 2025-2019, la discusión se centró en determinar si el BIF incurrió en las infracciones tipificadas en los artículos 38° y 19° del Código; por cuanto presuntamente realizó un trato desigual e injustificado debido a la edad de los consumidores al impedirles acceder a los referidos productos; su importancia reside en que mediante esta resolución, la Sala modificó el criterio interpretativo respecto al alcance del artículo 38° del Código.

Sobre el particular, mediante el fundamento 26 de la Resolución 2025-2019, los vocales de la Sala, precisaron con relación al artículo 38°, lo siguiente:

26. Si bien diversos órganos resolutivos del Indecopi han interpretado en el pasado que, del artículo 38° podían desprenderse dos conductas diferentes, a saber: el trato diferenciado ilícito y la discriminación; lo cierto es que la categorización binaria establecida a nivel jurisprudencial ha sido revisada por la conformación actual de la Sala y, en atención a que el artículo 2° de la Constitución y el artículo 38° del Código no realizan una diferenciación de carácter normativo entre trato diferenciado y discriminación, este Colegiado ha considerado pertinente reevaluar el criterio empleado; y, consecuentemente, sostener que el tipo infractor contenido en el citado artículo 38° debe ser entendido como una única figura jurídica que englobe cualquier conducta de los proveedores en el mercado que afecte el derecho a la igualdad y que se materialice a través de un trato discriminatorio hacia los consumidores. (Resolución N° 2025-2019/SPC-INDECOPI, 2019)

En esa línea, en aras de evidenciar, así como de tener una mayor claridad sobre las diferencias y similitudes que existen entre el actual criterio interpretativo y el criterio seguido hasta antes de la emisión de la Resolución 2025-2019, se presenta el siguiente cuadro comparativo:

Tabla 4. Cuadro comparativo de los criterios interpretativos sobre el alcance del artículo 38° del Código, antes y después de la emisión de la Resolución 2025-2019

	Criterio interpretativo hasta antes de la emisión de la Resolución 2025-2019	Actual criterio interpretativo
Pregunta: ¿Cuántos y cuáles son los tipos infractores que recoge el artículo 38° del Código?	Dos tipos infractores: <ul style="list-style-type: none"> ● Discriminación (numeral 38.1); y, ● Trato diferenciado ilícito (numeral 38.2) 	Un único tipo infractor: <ul style="list-style-type: none"> ● Discriminación (numerales 38.1 y 38.2)
Pregunta: ¿Cuándo se configura la conducta ilícita de discriminación?	Cuando la conducta diferenciadora realizada por el proveedor, además de no	Cuando el proveedor realiza una conducta desigual, la

	ser objetiva ni razonable, se sustenta en un motivo prohibido.	cual no es objetiva ni razonable.
Pregunta: ¿El artículo 38 del Código reconoce la figura del trato diferenciado lícito?	Sí, en el numeral 38.3. Un trato diferenciado es lícito siempre que el proveedor lo sustente en causas objetivas y razonables.	

Fuente: Elaboración propia.

De lo anterior se concluye que el actual criterio interpretativo, a diferencia del seguido hasta antes de la emisión de la Resolución 2025-2019, solo reconoce como único tipo infractor contenido en el artículo 38° del Código a la discriminación; sin hacer distinción alguna entre esta última figura y la de trato diferenciado ilícito. Por lo que, en aplicación del actual criterio, los órganos resolutivos del INDECOPI subsumen todo trato desigual no objetivo ni razonable, realizado por el proveedor, en el tipo infractor de discriminación, independientemente de las razones que motivaron la conducta diferenciadora, sean estos motivos prohibidos o motivos subjetivos.

Finalmente, es importante señalar que, el cambio de criterio interpretativo genera una serie de efectos e implicancias negativas, los cuales se abordan en el Capítulo III. Sin embargo, antes de profundizar en estos es necesario identificar y analizar el fundamento que dio lugar a dicho cambio, lo cual se desarrolla en el siguiente capítulo.

CAPÍTULO II. ANÁLISIS DEL FUNDAMENTO QUE MOTIVÓ EL CAMBIO DE CRITERIO INTERPRETATIVO DE LA DISCRIMINACIÓN EN EL CONSUMO

2.1 Perspectiva desde el marco internacional y constitucional

De acuerdo con lo desarrollado en el capítulo anterior, la SPC mediante la Resolución 2025-2019, decidió modificar el criterio interpretativo sobre el alcance del artículo 38° del Código, el cual es aplicado en la actualidad por las comisiones y salas del INDECOPI al resolver tanto las denuncias de parte como los procedimientos administrativos iniciados de oficio.

Respecto a los motivos que impulsaron el cambio de criterio, al revisar la Resolución 2025-2019 se observa que la Sala dio como único sustento de este cambio el fundamento 26, en el cual precisó lo siguiente:

(...) en atención a que el artículo 2° de la Constitución y el artículo 38° del Código no realizan una diferenciación de carácter normativo entre trato diferenciado y discriminación, este Colegiado ha considerado pertinente reevaluar el criterio empleado; y, consecuentemente, sostener que el tipo infractor contenido en el citado artículo 38° debe ser entendido como una única figura jurídica que englobe cualquier conducta de los proveedores en el mercado que afecte el derecho a la igualdad y que se materialice a través de un trato discriminatorio hacia los consumidores. (Resolución N° 2025-2019/SPC-INDECOPI, 2019)

Como es evidente, la Sala sustentó su posición de cambio de criterio tomando como único fundamento lo dispuesto en el artículo 2° de la Constitución, argumentando que este no realiza una diferenciación de carácter normativo entre el trato diferenciado ilícito y la discriminación. No obstante, aunque lo manifestado por el órgano resolutivo es cierto, no considera, que de dicho ese artículo es posible deducir la relación directa entre los motivos prohibidos y la discriminación; siendo estos, uno de los principales elementos que, como se demostrará, caracterizan y hacen identificable esta conducta.

En tal sentido, resulta importante hacer mención tanto a la normativa internacional como a los pronunciamientos del Tribunal Constitucional, que recogen la relación mencionada en el párrafo anterior. En lo que respecta a la normativa internacional, en el numeral 1 del artículo 1 de la (Convención Americana sobre Derechos Humanos [CADH], 1969), señala lo siguiente:

Los Estados Partes de esta Convención se comprometen (...) a garantizar su libre pleno ejercicio a toda persona que esté sujeta a su jurisdicción, sin discriminación alguna por motivos de raza, color, sexo, idioma, religión, opiniones políticas o de cualquier otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición social. (CADH, Art. 1, 1969)

Por otro lado, el Protocolo Adicional a la Convención Americana sobre Derechos Humanos en materia de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, indica que:

Los Estados Partes (...) se comprometen a garantizar el ejercicio de los derechos que en él se enuncian, sin discriminación alguna por motivos de raza, color, sexo, idioma, religión, opiniones políticas o de cualquier otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición social. (Organización de los Estados Americanos, Art. 3, 1988)

Además, el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, establece que:

Todas las personas son iguales ante la ley y tienen derecho sin discriminación a igual protección de la ley. A este respecto, la ley prohibirá toda discriminación y garantizará a todas las personas protección igual y efectiva contra cualquier discriminación por motivos de raza, color, sexo, idioma, religión, opiniones políticas o de cualquier índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición social. (Comité de Derechos Humanos, Art.26, 1996)

Lo anterior permite concluir que, si bien la normativa internacional no establece una definición de lo que debe entenderse por discriminación, es clara al enfatizar que los Estados parte, entre ellos el Perú, tienen la obligación de acatar el mandato de no discriminación; así como reconoce el vínculo que existe entre esta figura y los motivos prohibidos, lo que implica que para que la discriminación se configure, debe sustentarse en alguno de ellos.

Además, el Tribunal Constitucional ha sido claro al indicar que existe una relación directa entre el derecho a la no discriminación y la presencia del elemento del motivo prohibido, y que el Estado garantiza la tutela de grupos vulnerables que tienen impedimentos históricos y permanentes para el ejercicio de sus derechos. En ese sentido, al analizar la doble condición del principio-derecho de la igualdad, el Tribunal Constitucional “reconoce el derecho a no ser discriminado por los motivos expresos o implícitamente establecidos en el numeral 2 del artículo 2° de la Constitución” (Sentencia del Expediente N° 05157-2014-PA/TC, fundamento 18, 2017).

Los magistrados en el fundamento 129 de la sentencia del Expediente N° 00009-2019-PI/TC (2020) citaron el numeral 2 del artículo 2° de la Constitución, y desarrollaron qué debe entenderse por el derecho a la no discriminación, precisando que el objetivo es apoyar a grupos y comunidades que, a lo largo de la historia, han estado en una posición desfavorecida frente al resto de la sociedad. Esto se hace con el fin de ofrecerles la posibilidad de competir en igualdad de condiciones. En este contexto, la discriminación se entiende como una forma de

exclusión, restricción o preferencia, que se sustenta en motivos económicos, que anula o menoscaba el reconocimiento de algún derecho fundamental.

De igual forma, los magistrados señalaron en los fundamentos 3 y 4 de la sentencia del Expediente N° 01541-2022-AA (2024), que del numeral 2 del artículo 2° de la Constitución se puede deducir que las conductas discriminatorias deben entenderse como aquellas prácticas que se basan en motivos expresamente prohibidos por la Constitución. En tal sentido, manifestaron que uno de los principales factores de discriminación es el sexo de las personas, lo que da lugar a la necesidad de una tutela reforzada a favor de ese colectivo.

Estos pronunciamientos del Tribunal Constitucional se ven reforzados por otros pronunciamientos emitidos por organismos públicos autónomos como la Defensoría del Pueblo, la cual define a la discriminación de la siguiente manera:

(...) es el trato diferenciado basado en determinados motivos prohibidos por el ordenamiento jurídico que tiene por objeto o por resultado la anulación o menoscabo en el ejercicio o goce de derechos y libertades fundamentales de una persona o de un grupo de personas. (Defensoría del Pueblo, 2007, p. 29)

La Defensoría del Pueblo es enfática al definir qué debe entenderse por discriminación, dejando claro que es una forma agravada de trato diferenciado (ilícito), ya que las personas afectadas no solo son tratadas de manera diferente, sino como inferiores. Asimismo, para que se configure la discriminación debe estar sustentada en los motivos prohibidos, los cuales menoscaban el disfrute y ejercicio de los derechos fundamentales de una persona o un grupo.

Como se puede advertir, lo precisado por este organismo concuerda tanto con lo establecido en la normativa internacional, así como por el Tribunal Constitucional en cuanto a que los motivos prohibidos establecidos en el numeral 2 del artículo 2° de la Constitución son elementos indispensables para identificar y configurar una conducta como discriminatoria. En consecuencia, resulta evidente que la discriminación constituye una vulneración más grave del derecho a la igualdad y dignidad de la persona en comparación con el trato diferenciado ilícito, existiendo una notable diferencia entre una y otra figura.

2.2 ¿El artículo 38 del Código de Protección al Consumidor acoge únicamente la figura de discriminación?

Sin perjuicio del análisis realizado sobre qué debe entenderse por discriminación, según lo señalado por la jurisprudencia constitucional y los convenios internacionales, se procederá a analizar si el artículo 38° del Código, además de regular la figura de discriminación y trato diferenciado lícito, también contempla la figura de trato diferenciado ilícito.

Sobre el particular, de la revisión del artículo 38° del Código, es posible identificar que el legislador de ha establecido una categorización binaria, al tipificar dos conductas infractoras diferentes, la discriminación y el trato diferenciado ilícito. Así, el numeral 38.1 del Código regula y tipifica de forma expresa la discriminación en el consumo hacia los consumidores, relacionándolo para su configuración de manera directa con los motivos prohibidos, los cuales están detallados en el referido numeral.

Por otro lado, en el numeral 38.2 del Código, se puede evidenciar que el legislador tipifica la figura de trato diferenciado ilícito, la cual de acuerdo a lo dispuesto, se configura cuando la conducta diferenciadora (modalidades de exclusión o selección de personas u otras acciones similares), además de no sustentarse en causas objetivas y razonables, como la seguridad del establecimiento o la tranquilidad de los clientes u motivos similares, se origina, a diferencia de la discriminación, en un motivo subjetivo.

El legislador no solo ha buscado proscribir, y por tanto sancionar aquellas conductas más gravosas al derecho a la igualdad como es la discriminación (trato diferenciado ilícito sustentado en motivos prohibidos), sino también cualquier acto realizado el proveedor que menoscabe la dignidad y el derecho a la igualdad, tratando de manera diferente a los consumidores a pesar de estar en situaciones iguales, excluyéndolos o rechazándolos por razones distintas a los motivos prohibidos, ello a pesar de tener la capacidad de brindar el producto o satisfacer el servicio.

En contraste, el numeral 38.3 del Código recoge la figura del trato diferenciado lícito, pues como previamente se ha señalado, no toda conducta diferenciadora puede calificar como discriminatoria o como trato diferenciado ilícito. Por consiguiente, para que la conducta sea lícita, el proveedor tiene que demostrar y justificar que el trato diferente al consumidor (exclusión, negativa de acceso, entre otros) se debe a causas objetivas y razonables, debiendo

existir una entre la finalidad perseguida y el trato desigual que se brinde. Demostrar ello protege al proveedor, en tanto su actuar no sería pasible de sanción.

Adicionalmente, cabe señalar que esta interpretación sobre la categorización binaria que recoge el artículo 38° del Código que distingue a las dos figuras ilícitas, era compartida por los órganos resolutivos del INDECOPI hasta 2018. Por lo tanto, resulta pertinente considerar y analizar lo que en su momento las comisiones y las salas de Protección al Consumidor señalaron, a través de distintas resoluciones, en relación con lo que debe entenderse por discriminación y trato diferenciado ilícito, así como los elementos necesarios para su configuración.

En esa línea, en un caso relacionado con la negativa de venta de productos a un consumidor, por ser el dueño de una empresa dedicada al mismo rubro, la Comisión de Protección al Consumidor (en adelante, “la Comisión” o “CPC”) mediante la Resolución N° 1029-2016/INDECOPI-PI, fundamento 15 (2016), declaró fundada la denuncia por contravención del artículo 38° del Código. Al momento de desarrollar sus fundamentos, precisó la discriminación que constituye una condición de mayor gravedad, porque implica una restricción en la posibilidad de obtener un producto o disfrutar de un servicio generado a partir de una desvalorización de las características de determinados colectivos. Al respecto, para acreditar tal degradación, es suficiente con que se demuestre la afectación a un solo miembro de dicho grupo.

Asimismo, este órgano resolutivo en su fundamento 24, hizo referencia a que en otros pronunciamientos, la Sala asoció al trato discriminatorio con la ocurrencia de algún motivo prohibido (raza, color, sexo, religión, etc.). Por otro lado, señaló que en el numeral 38.1 del artículo 38° del Código, se positivizan los actos de discriminación que afectan la dignidad de la persona, mientras que en numeral 38.2, al tipo infractor básico de trato diferenciado característico por la exclusión de personas o selección arbitraria de clientela.

En otro caso, la SPC mediante la Resolución N° 1692-2015/SPC-INDECOPI (2015), también realizó el desglose del artículo 38° del Código, el cual como se ha indicado en otros pronunciamientos, hace una distinción y contempla los tipos infractores de discriminación en el consumo (numeral 38.1) y el de trato diferenciado ilícito (numeral 38.2). Además, mediante la imposición de la medida correctiva, la SPC ratificó la decisión de la Comisión, que de manera clara y explícita realizó una distinción de ambos tipos infractores, al ordenar al Colegio Juan

XXIII colocar un aviso visible, en el que se señale que se encuentra prohibido cualquier acto de discriminación y/o trato diferenciado ilícito hacia los consumidores.

Además, la Sala indicó, que:

(...) una conducta es discriminatoria cuando no se aplican las mismas condiciones comerciales a consumidores que se encuentren en situación de igualdad y cuando la conducta infractora está motivada por la pertenencia del consumidor a un grupo humano determinado, lo que se sustenta en prejuicios que afectan la dignidad de las personas. (Resolución N° 306-2014/SPC-INDECOPI, fundamento 6, 2014)

Sin embargo, el Código también establece que el trato diferenciado, sin llegar a ser discriminatorio, puede constituir una conducta ilícita, bajo las modalidades de selección de clientela, exclusión de personas u otras prácticas similares, cuando no median causas de seguridad del establecimiento o tranquilidad de sus clientes u otras razones objetivas y justificadas. (Resolución N° 306-2014/SPC-INDECOPI, fundamento 7, 2014)

Siguiendo esa línea argumentativa, es importante resaltar lo mencionado por la Comisión en el fundamento 17 de la Resolución N° 782-2018/INDECOPI-CUS (2018), relacionado con la figura del trato diferenciado ilícito, la cual si bien en apariencia puede representar un comportamiento similar al de discriminación, es distinta, pues a diferencia de esta última no se origina en motivos de trascendencia social, sino por el contrario, surge de cuestiones que son eminentemente subjetivas.

De lo expuesto, es evidente que existen fundamentos suficientes para determinar que el artículo 38° del Código, recoge tanto el tipo infractor de discriminación, como el de trato diferenciado ilícito, por cuanto ambas conductas -como ha sido acreditado y desarrollado en distintos pronunciamientos de las comisiones y salas del INDECOPI difieren la una de la otra. En tal sentido, se advierte que la conducta del proveedor para que sea considerada discriminatoria, tendría que ser causada por algún motivo prohibido. En cambio, para que una conducta diferenciadora se considere dentro del tipo infractor del trato desigual injustificado, este tendría que excluir personas o seleccionar clientela basando su proceder en motivos subjetivos.

2.3 ¿Es obligatoria la aplicación del nuevo criterio interpretativo para los órganos resolutores del INDECOPI?

Es preciso indicar que lo dispuesto por la SPC en la Resolución 2025-2019, sobre el nuevo criterio de la discriminación en el consumo, no constituye un precedente administrativo de observancia obligatoria, por lo que su aplicación no resulta extensiva a los órganos resolutores del INDECOPI.

Al respecto, según el artículo VI del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, “TUO LPAG”), los precedentes administrativos son:

Los actos administrativos que al resolver casos particulares interpreten de modo expreso y con carácter general el sentido de la legislación, constituirán precedentes administrativos de observancia obligatoria por la entidad, **mientras dicha interpretación no sea modificada**. Dichos actos serán publicados conforme a las reglas establecidas en la presente norma. (TUO LPAG, Art. IV, 2019) (El énfasis es propio)

En esa línea, el artículo 43° del Decreto Legislativo N°807 (1996), establece que para que las interpretaciones realizadas por los órganos resolutores constituyan precedente de observancia obligatoria, deberán de forma expresa y general interpretar el sentido de la norma o ser relevantes para la protección de los derechos de los consumidores. Asimismo, es necesario que el Consejo Directivo del INDECOPI ordene la publicación de la resolución en el diario oficial El Peruano, previa solicitud de la Comisión o la Sala.

Un ejemplo de precedente de observancia obligatoria, es la Resolución N° 1267-2023/SPC-INDECOPI (2023), mediante la cual la Sala modificó el criterio interpretativo sobre la procedencia del recurso de apelación, en caso de allanamiento por parte del proveedor, estableciendo que de allanarse este último a la denuncia, no puede apelar la resolución acogiendo la referida pretensión, ya que el recurso sería considerado improcedente por falta de agravio. Por ello, la Sala a partir del fundamento 39 al 43 dispuso una sección en la cual desarrolla el marco normativo aplicable, para que el cambio de criterio se constituya en precedente de observancia obligatoria, y solicita al Consejo Directivo que ordene su publicación en el diario oficial El Peruano.

Ahora, si bien la Resolución 2025-2019 es un acto administrativo que resuelve un caso específico, e interpreta de forma expresa y de modo general el sentido del artículo 38° del Código, determinando su alcance, al señalar que:

(...) a través del presente pronunciamiento, la Sala establece un cambio de criterio en relación al modo en el que deben analizarse las conductas donde exista un trato desigual que no se encuentre justificado de manera objetiva y razonable, entendiéndose que ello bastará para configurar un acto discriminatorio. (Resolución N° 2025-2019/SPC-INDECOPI, fundamento 27, 2019)

Es de notar que el mismo, no termina por cumplir con todas las formalidades previstas en la norma, para que sea considerado como precedente administrativo de observancia obligatoria, ya que para ello se requiere su debida publicación en el diario oficial El Peruano.

Sin embargo, como se ha podido advertir, los distintos órganos resolutivos del INDECOPI han venido aplicando este nuevo criterio, para sancionar los casos de discriminación y trato diferenciado ilícito. Sin perjuicio de ello, al no constituir el nuevo criterio un precedente de observancia obligatoria, algunas CPC, como la sede Lima Norte han decidido apartarse de este criterio interpretativo.

Por ejemplo, mediante la Resolución N° 74-2020/ILN-CPC la Comisión, motivando su posición en los fundamentos del 16 al 26, decidió apartarse del criterio interpretativo de la Sala en la Resolución 2025-2019, señalando que:

(...) si bien dicha resolución había sido publicada en los Lineamientos sobre Protección al Consumidor del año 2019, no constituye precedente de observancia obligatoria, por lo que en el marco de su autonomía técnica y funcional consideran no acoger el cambio de criterio. (Resolución N° 74-2020/ILN-CPC, 2020)

En relación a lo antes expuesto, se concluye que el cambio de criterio recogido en la Resolución 2025-2019, no cumple con los requisitos de forma establecidos en la norma para que sea considerado como precedente administrativo de observancia obligatoria, tan es así, que otros órganos resolutivos del INDECOPI han decidido no aplicar este nuevo criterio.

CAPÍTULO III. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS QUE REPRESENTA EL ACTUAL CRITERIO INTERPRETATIVO DE LA DISCRIMINACIÓN EN EL CONSUMO

La modificación del criterio interpretativo sobre el alcance del artículo 38° del Código supone una serie de implicancias, que no se reducen a una cuestión y/o discusión meramente académica, sino también práctica. Así pues, entre las principales repercusiones que este trae consigo destacan: (i) la relativización del tipo infractor de discriminación en el consumo; así como, (ii) los efectos negativos que este cambio de criterio representa para los proveedores; problemáticas, que serán abordadas a continuación.

3.1 La relativización del tipo infractor de discriminación en el consumo

Como se ha evidenciado en los acápites anteriores, nuestro marco normativo contempla, tanto en la Constitución como en el Código, disposiciones que abordan la relación que existe entre el concepto de discriminación y ciertos motivos de trascendencia social, denominados “motivos prohibidos”. Adicionalmente, se tiene sentencias emitidas por el propio Tribunal Constitucional, alineadas con la normativa internacional, así como resoluciones de los distintos órganos resolutivos del INDECOPI, a través de las cuales se ha dejado constancia de la subsistencia e importancia de esta relación.

3.1.1 La discriminación como problema social

Es importante recordar que la discriminación, más allá de ser una conducta que se materializa en un trato diferenciado no razonable ni objetivo, representa en sí, un grave problema social, pues se genera a partir de una impresión errónea que tienen algunos miembros de la sociedad sobre determinada realidad o persona; siendo el origen de ese parecer, un prejuicio sobre determinadas características extrínsecas como la raza, el sexo, e intrínsecas como la religión, la edad, la condición económica, entre otros, las cuales constituyen particularidades que son inherentes al ser humano.

La discriminación, encierra una carga peyorativa muy fuerte, porque afecta severamente la dignidad y el derecho a la igualdad de las personas, sobre las cuales recae este tipo de conducta. Por otro lado, el que estos tratos diferenciados se originen de opiniones negativas intensamente enraizadas a determinadas características que son inherentes al ser humano, hace notar, respecto al sujeto o personas que realizan este tipo de conductas, la existencia de una creencia

de superioridad sobre otras, llegando incluso las primeras a tratar a las segundas, como bien precisa Camasca (2021), no solo como seres diferentes sino inferiores.

Lo señalado deja en evidencia la importancia de identificar y distinguir este tipo de conductas, que como se ha indicado, no solo son tratos diferenciados no objetivos ni razonables, sino que los mismos se destacan por su origen, pues provienen de prejuicios que están estrechamente vinculados con particularidades que son connaturales al ser humano, y cuya comisión genera una grave vulneración de la dignidad y el derecho a la igualdad de la persona. Más aún, si se considera que es casi inviable, e incluso imposible, que el ser humano pueda desprenderse de estas características, que muchas veces lo dotan de contenido, así como afianzan su personalidad.

3.1.2. La importancia de realizar una debida distinción entre el tipo infractor de discriminación y el trato diferenciado ilícito

El legislador, reconociendo que las relaciones de consumo pueden ser espacios en los que es posible que se manifiesten actos de discriminación, prevé y tipifica como conducta sancionable la comisión de tales actos. Al respecto, como se ha precisado en capítulos anteriores, el numeral 38.1 del Código prohíbe de manera expresa que los proveedores discriminen a los consumidores por motivos prohibidos.

En esa línea, si bien hasta hace algún tiempo los órganos resolutivos del INDECOPI distinguían la discriminación del trato diferenciado ilícito, conducta que como se ha indicado, también se encuentra proscrita en el artículo 38° del Código, específicamente en el numeral 38.2; con el cambio de criterio interpretativo del alcance del mencionado artículo, la mayoría de órganos resolutivos han optado por no realizar esta distinción. Según lo señalado por la SPC en la Resolución 2025-2019, todo trato desigual que carezca de una justificación razonable y objetiva configura un acto discriminatorio, sin importar el motivo que lo origine.

Sin embargo, pretender subsumir toda conducta que involucre un trato desigual que no se ampare en una justificación objetiva ni razonable como discriminación, sin detenerse a identificar el motivo que existe detrás de la misma, implica despojar al acto discriminatorio de uno de sus principales elementos que como se ha señalado, es el motivo prohibido. En consecuencia, al dejarlo de lado, le resta relevancia a la esencia que finalmente hace identificable como repudiable esta conducta. Aunado a ello, es importante precisar, que incluso

el Tribunal Constitucional se ha referido a estos actos discriminatorios como inconstitucionales.

Asimismo, el agrupar bajo el término “discriminación” a todo trato diferenciado, es poner en un mismo saco, conductas cuyo objeto de sanción, como bien ha señalado Legua (2022), difiere el uno del otro. Sobre el particular, cabe precisar que si bien la discriminación como el trato diferenciado ilícito vulneran el derecho a la igualdad y la dignidad (esta última en diferente grado); en el caso de la discriminación, la sanción se sustenta en el hecho de que el proveedor se vale de alguno de los motivos prohibidos para realizar el trato diferenciado. Es decir, lo que se sanciona, además de la afectación a los derechos aludidos, es la elección por parte del infractor de ceñirse a un prejuicio para su comisión.

En ese marco, cabe recordar que el trato diferenciado ilícito, como indica Amaya (2015) se origina por motivos simples o subjetivos que a su vez son injustificados e irrazonables, pero que, en comparación con la discriminación, no se sustentan en razones que por *default* son gravemente repudiables y reprochables por la sociedad. Por ello, como precisa Legua (2022), el objeto de sanción en estos casos, es la conducta arbitraria con la que procede el proveedor, y no en sí, el motivo que lo llevó a realizar la conducta. Por tanto, es posible advertir con mayor claridad, la diferencia que existe entre ambas figuras, la cual hace necesaria su distinción.

Uno de los efectos que produce la ausencia de diferenciación entre las figuras de discriminación y trato diferenciado ilícito, es que, a la primera, se le resta la importancia debida a pesar de menoscabar en un mayor grado el derecho a la igualdad y la dignidad del consumidor. En ese sentido, la no distinción da lugar a que se relativice el tipo infractor de discriminación, por cuanto las comisiones y las salas del INDECOPI al momento de resolver los casos, que bajo el criterio anterior suponen tratos diferenciados ilícitos, los asigna en un mismo nivel para el análisis y graduación de la sanción, que aquellos casos a los que efectivamente se sanciona por el tipo infractor de discriminación.

Además, esta interpretación del concepto de discriminación por parte de la Sala, pasa por alto el reconocimiento de la protección especial que nuestro ordenamiento jurídico le da a algunos grupos vulnerables, lo cual refuerza la idea de que la discriminación se origina y está relacionada con un motivo prohibido.

Sobre el particular, no es un secreto que inclusive hasta el día de hoy en el Perú, los actos de discriminación se sustentan en ciertas características que ostentan algunos miembros de la

sociedad, lo cual ha llevado al legislador a expedir diversas normas en aras de una mayor protección de este grupo de personas. Un ejemplo de ello, son las distintas leyes y decretos que se han emitido a favor de las mujeres, cuyos objetos van desde la prevención, sanción y erradicación de la violencia contra ellas, así como su búsqueda de igualdad de oportunidades en los distintos ámbitos. Otro ejemplo, son las normas expedidas en beneficio y protección de las personas con discapacidad, población que lamentablemente ha sido objeto frecuente de discriminación.

Como los casos mencionados, existen otros que acentúan la importancia de que las instancias judiciales como administrativas, en especial los órganos resolutivos del INDECOPI, realicen una adecuada identificación de las conductas diferenciadoras, discriminación y trato diferenciado ilícito en las relaciones de consumo, debido a que este tipo de relación jurídica ocurre de manera cotidiana en el mercado.

Por otro lado, resulta curioso que la SPC en el fundamento 28 de la Resolución 2025-2019, enfatiza que su pronunciamiento no pretende desconocer “la existencia de actos de discriminación en el consumo más graves que otros”, y, sin embargo, refiera que dicha consideración solo será evaluada al momento de graduar la sanción a imponerse al proveedor infractor. Lo señalado por la Sala, evidencia una incongruencia, pues a pesar de reconocer que las conductas diferenciadoras sustentadas en motivos prohibidos son más gravosas porque afectan severamente la dignidad y el derecho a la igualdad, no opta por reconocer a la discriminación como un tipo infractor único.

Por lo tanto, no es correcto que las razones que originaron el trato diferenciado sólo sean tomadas en cuenta para el análisis de la graduación de la sanción, por cuanto las mismas son fundamentales para una adecuada identificación del tipo infractor de discriminación. De ese modo, sancionar una conducta como discriminatoria cuando no lo es, además de relativizar las que sí lo son, envía un mensaje equivocado al mercado, ya que este percibirá y entenderá a la figura de discriminación como un cajón de sastre, en el cual cualquier trato diferenciado no objetivo ni razonable se subsumirá y sancionará dentro de este tipo infractor.

3.2 Los efectos negativos que el cambio de criterio representa para los proveedores

El cambio de criterio interpretativo relacionado con el alcance del artículo 38° del Código, supone también efectos sobre las partes que integran la relación de consumo, entiéndase por éstas, a los consumidores y proveedores. No obstante, a diferencia de los primeros, a quienes

el cambio ciertamente favorece, en tanto, actualmente los órganos resolutivos del INDECOPI califican y subsumen toda conducta consistente en un trato diferenciado no objetivo ni razonable como discriminación, son los proveedores quienes finalmente internalizan las consecuencias negativas de la no distinción entre la figura de trato diferenciado ilícito y discriminación.

En la presente sección, se abordarán los efectos adversos que este cambio de criterio representa para los proveedores, los cuales, como se desarrolla a continuación, son de índole económica y reputacional.

3.2.1 Repercusiones de carácter económico

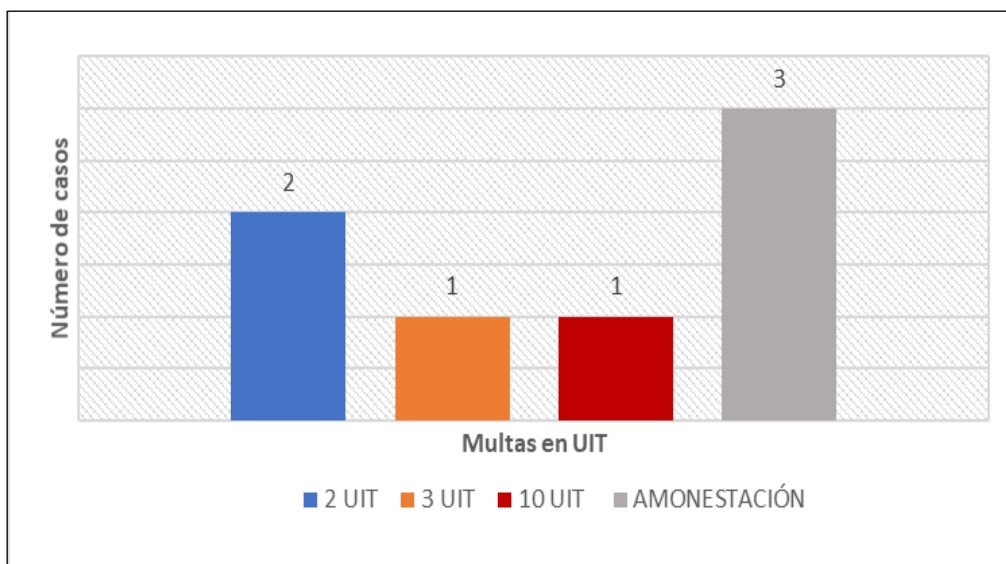
Es importante advertir que previa emisión de la Resolución 2025-2019, que recoge el cambio de criterio, las multas impuestas por las comisiones y las salas del INDECOPI a los proveedores, que incurrían en la comisión del tipo infractor de trato diferenciado ilícito, no eran tan altas en comparación con las que actualmente son impuestas por actos que, en el marco del criterio anterior, calzan en la referida conducta ilícita.

- Sobre los casos resueltos por el INDECOPI anteriores al cambio de criterio interpretativo

De la revisión de las resoluciones que fueron emitidas entre los años 2017 a junio de 2019 (ver Anexo 1), se observa que las comisiones y salas del INDECOPI solían sancionar a los proveedores por la comisión del tipo infractor de trato diferenciado ilícito, mayormente con una multa que oscilaba entre 1 Unidad Impositiva Tributaria (en adelante, “UIT”) a 5 UIT, siendo excepcionales los casos en los que la imposición de la sanción superaba este último monto, como es el caso de la Resolución N° 2945-2017/SPC (2017) en donde la sanción impuesta fue de 10 UIT.

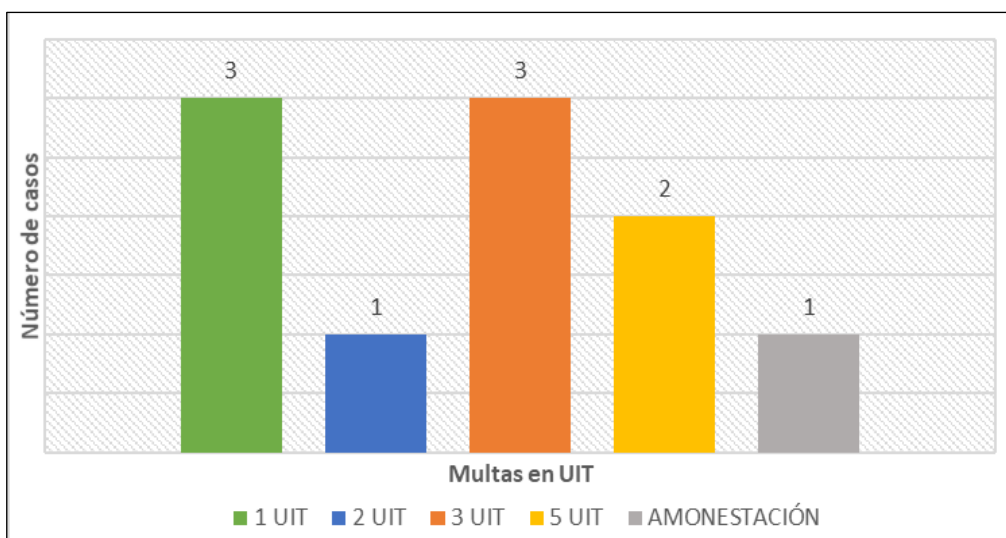
A continuación, se muestran la Figura 1, la Figura 2 y la Figura 3, que detallan el número de casos sancionados por la comisión del tipo infractor de trato diferenciado ilícito sobre la base del monto de las multas impuestas por el INDECOPI en los años 2017, 2018 y 2019.

Figura 1. Número de casos sancionados por trato diferenciado ilícito - Año 2017



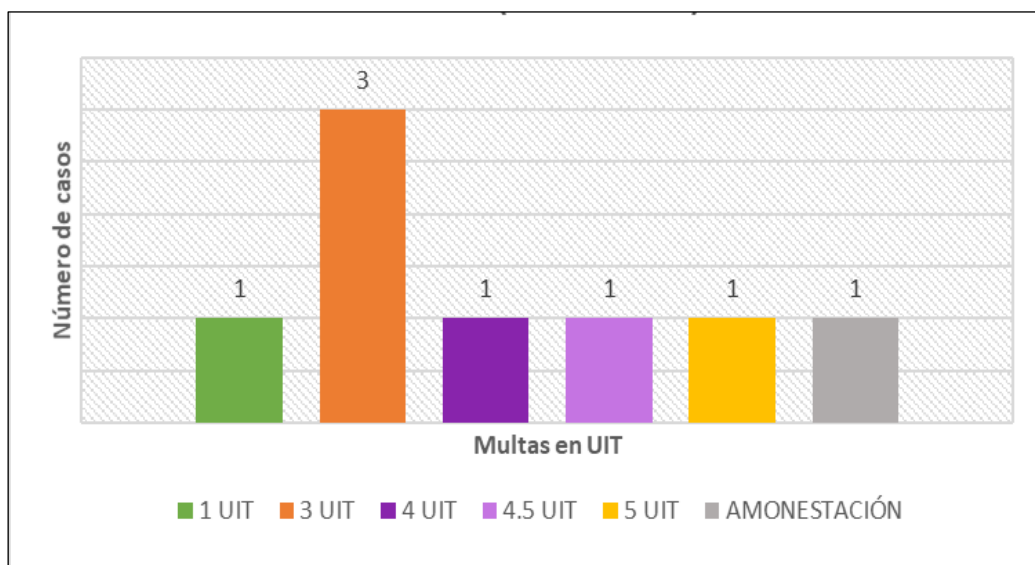
Nota: Los datos fueron obtenidos del Repositorio de Resoluciones del INDECOPI.

Figura 2. Número de casos sancionados por trato diferenciado ilícito - Año 2018



Nota: Los datos fueron obtenidos del Repositorio de Resoluciones del INDECOPI.

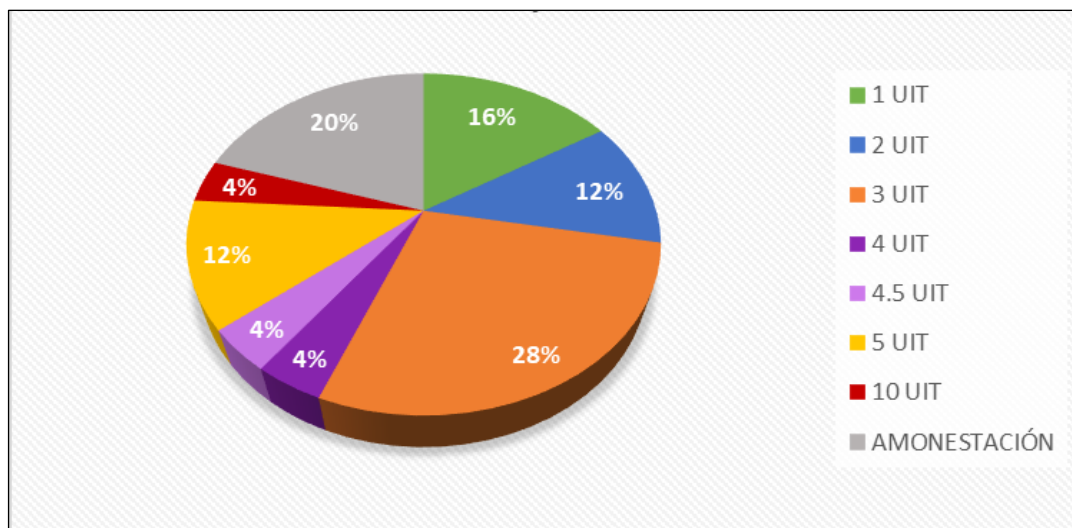
Figura 3. Número de casos sancionados por trato diferenciado ilícito - Año 2019 (enero - junio)



Nota: Los datos fueron obtenidos del Repositorio de Resoluciones del INDECOPI.

En la Figura 4, se visualiza el porcentaje que representa la totalidad de los casos sancionados por el tipo infractor de trato diferenciado ilícito entre los años 2017 a junio de 2019. De ello, se desprende que el 28%, fueron sancionados con una multa de 3 UIT, el 20% con amonestación, el 16% con 1 UIT, el 12% con 2 UIT y 5 UIT, y el 4% con otros montos entre los que se encuentra el caso que fue sancionado con 10 UIT (monto más alto impuesto en el periodo).

Figura 4. Porcentaje de casos sancionados por trato diferenciado ilícito - enero 2017 a junio 2019



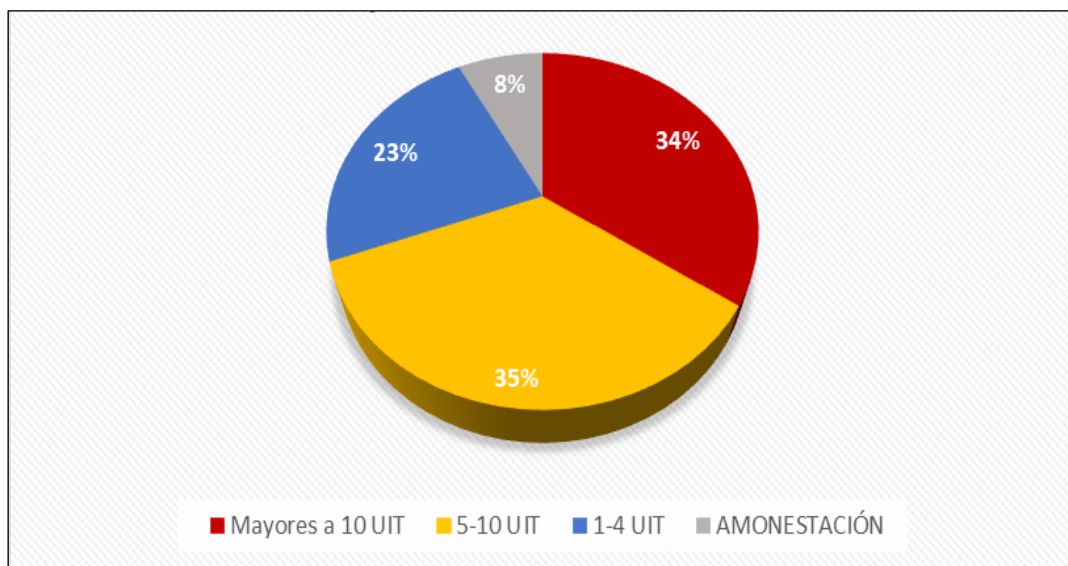
Nota: Los datos fueron obtenidos del Repositorio de Resoluciones del INDECOPI.

- Sobre los casos resueltos por el INDECOPI posterior al cambio de criterio interpretativo

De la revisión de las resoluciones emitidas entre julio de 2019 a diciembre de 2024 (ver Anexo 2), posteriores al cambio de criterio, y cuya conducta ilícita, en términos del criterio anterior, calificaría como trato diferenciado ilícito, se observa un aumento considerable en el importe de las sanciones impuestas tanto por las comisiones como por las salas del INDECOPI.

Sobre el particular, en la Figura 5 se evidencia que, de la totalidad de los casos revisados durante el periodo señalado en el párrafo anterior, el 34% fue sancionado con una multa superior a las 10 UIT, el 35% con multas que oscilan entre 5 UIT a 10 UIT y el 23% con multas que van de 1 UIT a 4 UIT.

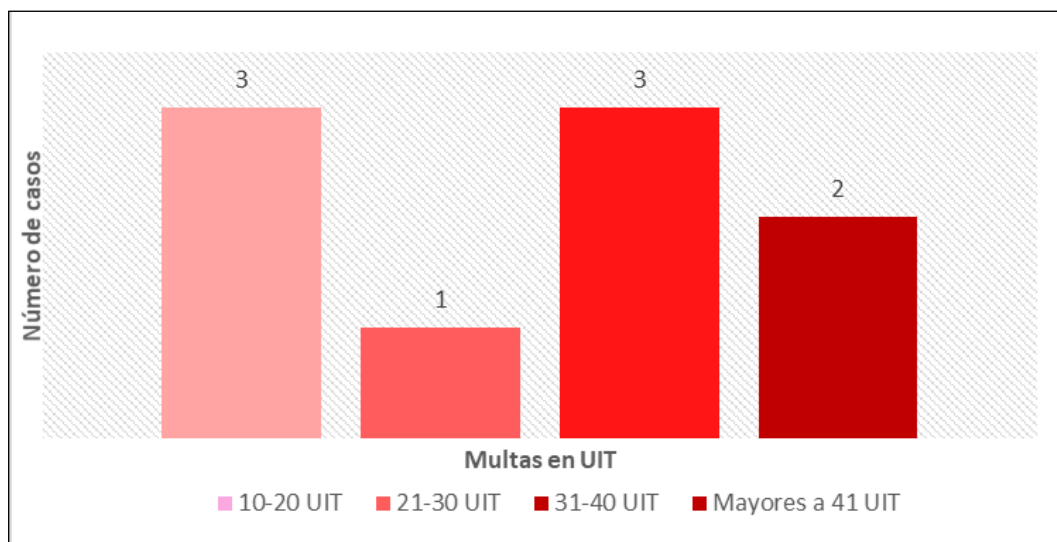
Figura 5. Porcentaje de casos sancionados por trato diferenciado ilícito - julio 2019 a diciembre de 2024



Nota: Los datos fueron obtenidos del Repositorio de Resoluciones del INDECOPI.

En relación con las multas mayores a 10 UIT, que representan el 34% de los casos sancionados por la infracción de trato diferenciado ilícito entre julio de 2019 a diciembre de 2024, se presenta la Figura 6 que evidencia el aumento significativo del monto de las multas impuestas por los órganos resolutivos del INDECOPI, las cuales oscilan entre 10 UIT a 41.55 UIT.

Figura 6. Número de casos sancionados por trato diferenciado ilícito con multas mayores a 10 UIT



Nota: Los datos fueron obtenidos del Repositorio de Resoluciones del INDECOPI.

Entre las resoluciones mediante las cuales la Comisión o la Sala a cargo, impusieron multas que oscilan entre 20 UIT a 41.55 UIT, se encuentran las Resoluciones N° 571-2020/INDECOPI-PIU, N° 2782-2024/SPC-INDECOPI, N° 188-2023/INDECOPI-LOR y N° 707-2024/INDECOPI-JUN.

Con respecto a la Resolución N° 571-2020/INDECOPI-PIU (2020), la CPC de Piura, sancionó con una multa de 20 UIT al Centro Educativo Santa Úrsula S.A., por negarle el ingreso al menor hijo de la denunciante sin que medie razones objetivas ni razonable, a pesar de haber cumplido con presentar los documentos requeridos para la obtención de una vacante en el proceso de matrícula. Es preciso señalar que, el centro educativo no presentó sus descargos, por lo que la Comisión consideró para resolver, solo las pruebas presentadas por la señora Cruz.

En la Resolución N° 2782-2024/SPC-INDECOPI (2024), la SPC impuso a la empresa Le Bateau Ivre S.A.C una sanción de 33.26 UIT porque se negó a atender al señor Pérez Godoy sin una justificación objetiva ni razonable. El afectado manifestó en su denuncia que desconocía los motivos de la negativa a atenderlo; mientras que la denunciada en sus descargos, argumentó que la negativa se debió a la conducta del denunciante, la cual alteró la seguridad como la tranquilidad de sus demás clientes y trabajadores; sin embargo, ello no lo pudo acreditar.

Asimismo, mediante Resolución N° 188-2023/INDECOPI-LOR (2023), la CPC de Loreto multó a la empresa Zafiro 5 S.A.C. con 41.55 UIT por excluir a la señora Pereyra Padilla del

acceso a sus servicios, sin que existan razones relacionadas con la seguridad de su establecimiento. En este caso, la empresa denunciada refirió inicialmente que la negativa de ingreso se debió a que la denunciante no cumplió con mostrar su DNI al ingreso al local; no obstante, posteriormente se advirtió que la restricción se debió a otras causas (problemas personales), las cuales no se trataron en el procedimiento.

Otro caso es el resuelto mediante la Resolución N° 707-2024/INDECOPI-JUN (2024), en la cual la CPC de Junín sancionó a la empresa Portales de Sunset E.I.R.L con una multa de 33.26 UIT, por no acreditar que el retiro del denunciante del establecimiento comercial se debió por actos de hostilidad por su parte. Sobre el particular, el órgano resolutorio precisó que de los medios probatorios, no fue posible constatar la comisión de los actos hostiles aludidos por el denunciado; siendo el verdadero motivo detrás del retiro del denunciante, su negativa a ser reubicado en otro espacio dentro del establecimiento.

Los casos comentados revelan un notable incremento en el valor de las multas impuestas por los órganos resolutorios del INDECOPI por la realización de conductas que, bajo el criterio interpretativo anterior, constituyen tratos diferenciados ilícitos. Al respecto, es importante señalar que por casos similares acontecidos durante el año 2018 (periodo previo al cambio de criterio) y que fueron resueltos mediante las Resoluciones N° 1186-2018/SPC (2018), N° 2128-2018/SPC (2018) y N° 145-2018/INDECOPI-TAC (2018) (ver Anexo 1), la Comisión y la Sala a cargo sancionaron al proveedor con multas entre 1 UIT a 3 UIT. Es decir, estas multas equivalen a menos del 10% de las impuestas en las resoluciones mencionadas en los párrafos precedentes (que oscilan entre 20 UIT a 41.55 UIT).

Sin embargo, es importante señalar que un aspecto determinante en el aumento considerable del monto de las multas impuestas por las comisiones y salas del INDECOPI, a partir del cambio de criterio, específicamente desde el 25 de febrero de 2021 en adelante, se debe a la entrada en vigencia del Decreto Supremo N° 032-2021-PCM (2021) (en adelante, “Decreto Supremo” o “D.S. 032-2021-PCM” o “D.S.”), que estableció una nueva metodología para la graduación de las sanciones.

- Sobre la metodología para la graduación de las sanciones aprobada mediante el Decreto Supremo N° 032-2021-PCM

El referido Decreto Supremo establece una metodología para el cálculo del monto de las multas impuestas por las comisiones y las salas del INDECOPI en distintas materias, siendo una de

ellas, la de protección al consumidor. Ello con el fin de simplificar el trabajo de las comisiones y las salas para determinar la sanción, y generar predictibilidad sobre el monto aproximado de la multa a imponer a los proveedores, en caso incurran en el tipo infractor de discriminación, el cual actualmente contiene a la figura de trato diferenciado ilícito. En ese sentido, se han establecido dos criterios metodológicos, el “Método basado en valores preestablecidos” y el “Método *ad hoc*”.

Desde que el D.S. entró en vigor, el INDECOPI viene aplicando con mayor frecuencia el “Método basado en valores preestablecidos” (en adelante, “la Metodología”) para calcular la multa preliminar a imponer al proveedor que cometa actos de discriminación (o trato diferenciado ilícito), de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$“M = m \times F,$$

Donde: (M) corresponde a la multa preliminar, (m) a la multa base y (F) al factor agravante/atenuante”

En esa línea, sin ánimo de hacer un desglose y análisis minucioso de la referida fórmula, ya que ello no forma parte del propósito del presente trabajo, para efectos de lo desarrollado en esta sección es importante precisar que, para la obtención de uno de sus componentes, específicamente para el de la “multa base (m)”, el órgano resolutorio a cargo toma en consideración para su cálculo, los valores preestablecidos según el tipo de afectación y el tamaño del infractor.

Respecto al tipo de afectación, en el Cuadro 16 del Anexo del D.S., categoriza en niveles a los distintos tipos infractores que recoge el Código, que van desde muy baja a muy alta; encontrándose dentro del nivel de afectación “muy alta”, las “infracciones donde se produzca una afectación a la discriminación o trato diferenciado”.

Figura 7. Cuadro del nivel de afectación "Muy alta" contenido en el Anexo del D.S. 032-2021-PCM

Cuadro 16 OPS, CPC y SPC- PERÚ: TIPO DE AFECTACIÓN, SEGÚN TIPO DE INFRACCIÓN	
Niveles de afectación	Tipo de infracción
Muy alta	- Infracciones donde se produzca una afectación al trato diferenciado o discriminación, dignidad y/o reputación y normas de convivencia.

Nota: La imagen fue extraída del Cuadro 16 del Anexo del Decreto Supremo N° 032-2021-PCM.

Con relación al tamaño del infractor, el cuadro 19 del Anexo del D.S., establece los montos preestablecidos en UIT que podría aplicarse al proveedor infractor. Estos montos varían entre 1.04 UIT y un máximo de 41.55 UIT, dependiendo del tipo de afectación causada por el proveedor infractor, así como del tamaño de la empresa (ver Figura 8).

Figura 8. Cuadro de la multa base a imponerse, según el tipo de afectación y tamaño del infractor

Cuadro 19 CPC - PERÚ (EXCEPTO CC3) Y SPC (CUANDO ACTÚE COMO SU RESPECTIVA SEGUNDA INSTANCIA): MONTO PREESTABLECIDO DE k_{ij} , POR TAMAÑO DEL INFRACTOR, SEGÚN TIPO DE AFECTACIÓN (UIT)				
Tipo de afectación	Tamaño del infractor			
	Micro empresa o persona natural	Pequeña empresa	Mediana empresa	Gran Empresa
Muy baja	1,04	1,72	2,73	4,34
Baja	2,01	3,19	4,96	6,89
Moderada	3,21	6,18	9,62	11,60
Alta	5,16	15,99	18,57	22,97
Muy alta	8,86	33,26	36,90	41,55

Nota: La imagen fue extraída del Cuadro 19 del Anexo del Decreto Supremo N° 032-2021-PCM.

De lo anterior, se concluye que de verificarse la comisión por parte del proveedor, de uno de los tipos infractores, ya sea de discriminación o trato diferenciado ilícito, por *default*, el órgano

resolutivo de primera o segunda instancia, lo considerará como un tipo de afectación “muy alta”, sumado a que el monto de la multa a imponer, dependerá del tamaño del infractor.

- Sobre la Metodología aplicada para la graduación de la sanción en casos de discriminación (Conducta que, de acuerdo al actual criterio, subsume al trato diferenciado ilícito)

La aplicación de la Metodología para modificar la forma como se gradúa la sanción por la comisión del tipo infractor de discriminación, que según el actual criterio interpretativo actual, incluye a la figura de trato diferenciado ilícito, es un elemento fundamental para el incremento de las multas impuestas a los proveedores sancionados por la comisión de esta conducta discriminatoria.

Sin embargo, es preciso señalar que este incremento se debe principalmente a que la Metodología considera dentro del nivel de afectación “Muy alta” tanto al tipo infractor de discriminación como al de trato diferenciado ilícito; a pesar de que el primero afecta en mayor grado la dignidad de la persona, pues se origina por la ocurrencia de motivos prohibidos, mientras que el segundo por motivos subjetivos.

Al respecto, es importante señalar que la Sala en la Resolución 2025-2019 reconoce que hay tratos desiguales que implican:

(...) un mayor grado de afectación a la dignidad de la persona (por ejemplo, en casos donde la discriminación se origine por temas vinculados a raza, orientación sexual u otros motivos similares), lo cual debe ser considerado al momento de graduar la sanción que corresponda imponer contra el proveedor infractor. (Resolución N° 2025-2019/SPC-INDECOPI, fundamento 28, 2019)

No obstante, si bien la Sala reconoce que existen tratos desiguales que afectan en mayor medida la dignidad de la persona, y que ello se tendrá en consideración al momento de graduar la sanción; se observa que la Metodología aprobada para el cálculo de la multa base no toma en consideración este presupuesto, porque coloca dentro del mismo nivel de afectación ambos tipos infractores, sin plasmar tal distinción al momento de graduar la sanción como refiere la Sala en su fundamento 28.

Por consiguiente, el hecho de que en la Metodología coloquen en el mismo nivel de afectación a la discriminación y al trato diferenciado ilícito, conlleva a que en los casos relacionados con

la comisión de esta última conducta, los proveedores infractores sean sancionados con multas mayores e incluso iguales a las impuestas, tanto antes como después de la aprobación del Decreto Supremo, que en aquellos casos en los cuales efectivamente el proveedor incurrió en el tipo infractor de discriminación.

En este contexto, se presenta la Tabla 5, que recopila algunas resoluciones emitidas antes y después de la aprobación del Decreto Supremo, mediante las cuales los órganos resolutivos competentes impusieron a los proveedores por la comisión del tipo infractor de discriminación multas de 20 UIT, 25 UIT, 30 UIT y 33.26 UIT.

Tabla 5. Resoluciones emitidas antes y después de la aprobación del D.S. 032-2021-PCM que sancionan el tipo infractor de discriminación

	Antes de la aprobación del D.S. (julio 2019 - enero 2021)		Después de la aprobación del D.S. (febrero 2021 - 2024)	
Resolución	1980-2019/CC1	2717-2019/SPC	136-2024/CPC- INDECOPI-CUS	2519-2022/SPC
Tipo infractor	Discriminación	Discriminación	Discriminación	Discriminación
Denunciado	Crediscotia Financiera S.A.	Kinder Creativos	J&C Entretenimiento S.A.C	Discoteca Área E.I.R.L
Sumilla	Se negó a brindar al denunciante la atención preferencial, por ser varón, a pesar de llevar en brazos a su menor hijo.	Se negó al menor hijo de la denunciada participar en el día del padre acompañado de su abuelo	Se negó el ingreso al denunciante al establecimiento por su orientación sexual.	Se negó el ingreso al denunciante al establecimiento por su origen venezolano.
Sanción	30 UIT	25 UIT	33.26 UIT	20 UIT

Nota: Los datos fueron obtenidos del Repositorio de Resoluciones del INDECOPI.

En contraste, en la Tabla 6 se muestran algunas resoluciones emitidas después de la aprobación del Decreto Supremo mediante las cuáles los órganos resolutorios a cargo, sancionaron a los proveedores por la comisión de la figura de trato diferenciado ilícito, conducta que en aplicación del actual criterio se subsume dentro del tipo infractor de discriminación, imponiéndoles multas de 33.36 UIT y 41.55 UIT, las cuales en comparación a las mostradas en la Tabla 5, que corresponden a sanciones por discriminación, son considerablemente más altas.

Tabla 6. Resoluciones emitidas posterior a la aprobación del D.S. 032-2021-PCM que sancionan, bajo el anterior criterio interpretativo, el tipo infractor de trato diferenciado ilícito

	Después de la aprobación del D.S. (febrero 2021 - 2024)		
Resolución	188-2023/CPC- INDECOPI-LOR	707-2024/CPC- INDECOPI-JUN	2782-2024/SPC
Tipo infractor	Trato diferenciado ilícito	Trato diferenciado ilícito	Trato diferenciado ilícito
Denunciado	Zafiro 5 S.A.C.	Portales Sunset E.I.R.L.	Le Bateau Ivre S.A.C.
Sumilla	Se negó el ingreso a la denunciante por tener una orden de restricción por parte del establecimiento.	Retiro al denunciante del establecimiento comercial, por su negativa a ser reubicado en otra área del local.	Se negó a atender al denunciante, sin acreditar que su conducta diferenciadora fue motivada por la seguridad como tranquilidad de sus clientes y trabajadores.
Sanción	41.55 UIT	33.26 UIT	33.26 UIT

Nota: Los datos fueron obtenidos del Repositorio de Resoluciones del INDECOPI.

A partir de lo expuesto, y tomando en consideración la diferencia en el grado de afectación que existe entre el tipo infractor de discriminación y el de trato diferenciado ilícito, siendo uno más

alto que el otro, corresponde que la figura de discriminación se mantenga en el nivel de afectación “más alta”, mientras que la figura de trato diferenciado ilícito se reasigne a un nivel inferior a este, “Alta”. Cabe precisar que, el hecho de contemplar a la figura de trato diferenciado ilícito dentro del nivel de afectación “Alta”, no genera que se pierda el propósito de desincentivar a los proveedores de cometer la referida conducta infractora, ya que el monto de las multas base impuestas dentro del nivel “Alta” también son elevadas (ver Figura 8).

Por otro lado, de la revisión del Cuadro 16 del Anexo del D.S. (ver Figura 7), se advierte un error de redacción y de interpretación relacionado con el tipo infractor, al señalar “al trato diferenciado o discriminación” como consecuencias “de la comisión de una infracción”, cuando las referidas figuras, son por sí mismas, tipos infractores.

Asimismo, es importante resaltar que al incurrir en los tipos infractores de discriminación como de trato diferenciado ilícito, ya se produce en diferente grado una afectación a la dignidad de la persona, por lo que aunado a que tanto la figura de discriminación y de trato diferenciado ilícito, corresponden a niveles de afectación “Muy alta” y “Alta”, respectivamente; para evitar confusión, no sería adecuado, como se establece en el Cuadro 16 del Anexo del Decreto Supremo (ver Figura 7), hacer referencia a la dignidad como afectación.

En virtud de lo anterior, se presenta la siguiente propuesta de modificación del Cuadro 16, contenido en el Anexo del Decreto Supremo, con respecto a los niveles de afectación “Muy Alta” y “Alta”.

Tabla 7. Propuesta de modificación del Cuadro 16 (niveles de afectación) del Anexo del D.S. 032-2021-PCM

Niveles de afectación	Tipo de infracción
Muy alta	Infracciones que afecten el derecho a la igualdad y dignidad sustentada en motivos prohibidos , reputación y normas de convivencia.
Alta	Infracciones que afecten el derecho a la igualdad y dignidad sustentada en motivos subjetivos.

Fuente: Elaboración propia.

Es importante señalar que, aunque la mayoría de los órganos resolutivos vienen aplicando el nuevo criterio interpretativo para resolver los casos de discriminación en el consumo, y considerando que el INDECOPI ha validado su aplicación mediante la publicación en marzo de 2020 de un compendio jurisprudencial titulado “Una mirada global a la discriminación en el consumo”, llama la atención que el organismo regulador en el Cuadro 16 del Anexo del D.S. aprobado en el año 2021, haya realizado dentro del nivel de afectación “Muy Alta” una distinción entre la figura de discriminación y de trato diferenciado ilícito.

Por tanto, lo anterior revela una clara incongruencia al momento de reconocer estos dos tipos infractores, ya que por un lado en el referido Cuadro 16 se hace una distinción entre ambas figuras, pero por otro, en aplicación del nuevo criterio, se interpreta el alcance del artículo 38° del Código, considerando solo el tipo infractor de “discriminación”.

3.2.2 Repercusiones en la imagen comercial y reputación de los proveedores

El Tribunal Constitucional en diversas sentencias ha manifestado que el reconocimiento de los múltiples derechos constitucionales es en principio a favor de las personas naturales. No obstante, en aplicación del numeral 17 del artículo 2° de la Carta Magna, el cual establece “el derecho de toda persona de participar en forma individual o asociada en la vida política, económica, social y cultural de la nación” (Constitución Política del Perú, Art.2, 1993), es posible extender, en ciertas circunstancias, a las personas jurídicas, la titularidad de algunos de estos derechos.

Atendiendo esta posibilidad, el Tribunal Constitucional (2002) en la sentencia del Expediente N° 0905-2001-AA/TC, al abordar el derecho a la buena reputación, establecido en el numeral 7 del artículo 2° de la Constitución, señaló que este derecho no es exclusivo de los individuos. Por el contrario, además resulta aplicable a las personas jurídicas de derecho privado, ya que su imagen es merecedora de igual forma, de protección frente a los ataques de los demás o ante el descrédito que pudiese ocurrir ante terceros.

Respecto a la imagen de las personas jurídicas, según López Raygada (2007), esta desempeña un rol determinante, porque se construye sobre la percepción que los consumidores tienen acerca del valor de una oferta, así como sus preferencias. Por lo que, para que una empresa tenga éxito en el mercado, debe cuidar e invertir en la valoración de su imagen, más si se considera que esta se encuentra estrechamente relacionada con su reputación comercial. En

este sentido, López Raygada (2007) señala que, a mayor valor de la imagen, mayor será el grado de reputación comercial de la empresa que ofrece el producto o servicio.

Lo mencionado resalta la importancia que la imagen y la buena reputación tienen para las personas jurídicas, ya que influyen directamente en la percepción de los consumidores sobre los servicios o bienes a ser adquiridos, lo que a su vez, contribuye a que finalmente prefieran una u otra opción. Al respecto, en el normal desarrollo de la actividad empresarial, pueden presentarse circunstancias, producto de diversos factores, que impacten de manera positiva o negativa en la imagen y buena reputación de las personas jurídicas, siendo incluso uno de estos factores la promulgación o la modificación de una norma.

En consecuencia, a partir de lo expuesto en las secciones anteriores, queda claro que el cambio de criterio interpretativo más que un acierto, representa un desacierto por parte de la Sala del INDECOPI, en tanto subsume dentro de la discriminación conductas que, como se ha demostrado, no encajan en esta figura, sino que corresponden a una distinta (tratos diferenciados ilícitos). Esto, además de relativizar el tipo infractor de discriminación también genera efectos negativos sobre la imagen y la buena reputación de los proveedores.

Al respecto, como se ha señalado, la comisión de una conducta discriminatoria reviste de una alta gravedad, pues se origina en prejuicios vinculados con ciertas características extrínsecas e intrínsecas que son inherentes al ser humano (motivos prohibidos) y que afectan severamente su derecho a la igualdad y dignidad. Incluso, la sola mención de la palabra “discriminación”, como precisa Rodríguez (2024), es capaz de producir alerta en aquellos que la escuchan, debido a la alta carga negativa que conlleva. Esto, a su vez, genera que las personas naturales o jurídicas que la realicen no solo sean mal vistas, sino censuradas por la sociedad.

En ese sentido, imputar y sancionar un acto como discriminación también da lugar a que la persona que lo comete enfrente un juicio social, que si bien puede ser merecido, puede ocasionar perjuicios a su derecho a la imagen y buena reputación si se aplica sobre conductas que no corresponden con el tipo infractor de discriminación. Al respecto, es importante considerar que el ojo público suele ser el “tribunal” por excelencia más despiadado, cuya opinión puede influir significativamente en la decisión final de los jueces u órganos resolutivos a cargo. Por lo tanto, es importante y necesario que se realice una debida identificación de la conducta que se pretende imputar como discriminación.

En este contexto, cabe destacar que el hecho de subsumir en la figura de discriminación conductas que no calzan en este tipo infractor, como la del trato diferenciado ilícito, trae como consecuencia que estas sean juzgadas no solo de forma más severa a nivel judicial y administrativo, sino también a nivel social. De ese modo, se observa que la gravedad de la conducta no solo se refleja en la sanción impuesta por la administración, sino que además influye en la percepción de los consumidores de la imagen del proveedor, lo que podría resultar en la no elección de los bienes y servicios que ofrece. En casos extremos, esto podría generar que quede fuera del mercado (ver Figura 9 y Figura 10).

Figura 9. Título de noticia sobre denuncia por discriminación



Nota: Figura extraída de Andina Agencia Peruana de noticias.

Figura 10. Título de noticia sobre denuncia por discriminación



Nota: Figura extraída del Diario La Razón.

Asimismo, debe considerarse que la implementación de las redes sociales (Instagram, Facebook, X, TikTok, entre otras) ha creado nuevos canales informales a través de los cuales los consumidores denuncian diversas conductas e incumplimientos por parte de los proveedores, los cuales, en cuestión de segundos, pueden recibir miles de vistas y comentarios. No obstante, aunque estos canales pueden ser beneficiosos al permitir que la administración, en este caso el INDECOPI, tenga un mayor alcance sobre posibles conductas que infrinjan las disposiciones del Código, también tienden a difundir información imprecisa, incompleta e inclusive falsa, así como opiniones parciales.

Por último, lo expuesto manifiesta la importancia de que los consumidores puedan distinguir entre una conducta y otra, es decir, entre discriminación y trato diferenciado ilícito. Pues, como se ha señalado, se tratan de dos figuras que parten de supuestos de hecho distintos, por lo que la comisión de conductas diferenciadoras ilícitas no debería ser juzgada a nivel social con la misma severidad que los actos de discriminación.

CAPÍTULO IV. PROPUESTA DE SOLUCIÓN

Tomando en consideración lo desarrollado en los capítulos precedentes, se concluye que la discriminación y el trato diferenciado ilícito son dos tipos infractores distintos, en tanto el primero se origina por motivos prohibidos por la Constitución y el Código, mientras que el segundo, por motivos de índole subjetivos. En tal sentido, debido a que ambas conductas se encuentran reguladas en un mismo artículo, pero responden a fundamentos distintos, resulta pertinente establecer distinciones claras en el texto legal para evitar ambigüedades y facilitar su correcta interpretación y aplicación.

Por ello, resulta necesario modificar lo dispuesto en los artículos 38° y 39° del Código, con el fin de que las partes que conforman la relación de consumo y los órganos resolutivos del INDECOPI, tengan mayor claridad para identificar el tipo infractor al que corresponde la conducta diferenciadora ilícita realizada por el proveedor (discriminación o trato diferenciado ilícito). Esta modificación normativa, garantiza mayor precisión en la regulación y sanción de ambas conductas, promoviendo una justicia más equitativa.

Propuesta de modificación del artículo 38° del Código

A continuación, se presenta un cuadro comparativo entre lo dispuesto actualmente en el artículo 38° del Código y la propuesta modificatoria del mismo.

Tabla 8. Cuadro comparativo del Artículo 38° del Código vigente y la propuesta de modificación

Artículo 38° del Código	Propuesta de modificación del artículo 38° del Código
“Artículo 38.- Prohibición de discriminación de consumidores”	Artículo 38.- Prohibición de discriminación y trato diferenciado ilícito
“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	38.1 Los proveedores están prohibidos de realizar actos de discriminación contra los consumidores , se encuentren estos dentro o expuestos a una relación de consumo. La conducta discriminatoria se origina por motivos de raza, sexo, idioma, religión, opinión, origen, condición económica o de

<p>encuentren estos dentro o expuestos a una relación de consumo”.</p>	<p>cualquier otra índole.</p>
<p>“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”.</p>	<p>38.2 Los proveedores están prohibidos de realizar tratos diferenciados ilícitos contra los consumidores, se encuentren estos dentro o expuestos a una relación de consumo. La conducta diferenciadora ilícita no obedece a causas objetivas ni razonables, y su origen se sustenta en motivos de índole subjetivo, los cuales no se encuentran comprendidos en el numeral 38.1.</p>
<p>“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”.</p>	<p>38.3 Para que un trato diferenciado sea lícito, debe obedecer a causas objetivas y razonables, que tengan por finalidad la seguridad del establecimiento o tranquilidad de sus clientes u otros motivos similares.</p> <p>“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”.</p>

Fuente: Elaboración propia.

Respecto a las modificaciones realizadas al artículo 38° del Código, es pertinente e importante que el título del artículo no solo haga mención sobre la proscripción de la discriminación, sino también incluya la prohibición del trato diferenciado ilícito, para que a partir de una primera lectura del título del artículo se advierta que existen y se sancionan dos tipos infractores.

En relación con el numeral 38.1, si bien este regula de forma expresa la figura de discriminación en el consumo, en la propuesta de modificación se ha considerado pertinente hacer énfasis en que la misma es un tipo infractor, cuyo origen y requisito para su configuración reside en

alguno de los motivos prohibidos como como “raza, sexo, idioma, religión, opinión, origen, condición económica o de cualquier otra índole”.

El numeral 38.2 del Código no contempla de forma clara y explícita la proscripción del tipo infractor de trato diferenciado ilícito, lo que ha generado que, a lo largo de los años, los órganos resolutivos del INDECOPI adopten dos criterios sobre la interpretación del mencionado numeral. Por ello, se ha considerado necesaria su modificación, con el fin de distinguir esta figura del tipo infractor de discriminación. Esto, debido a que el trato diferenciado ilícito, a diferencia de la discriminación, además de constituir una conducta diferenciadora no objetiva ni razonable, se fundamenta en motivos que son de índole subjetivo.

Asimismo, para evitar confusión, se consideró adecuado modificar del numeral 38.2 el término “exclusión de personas”, y consignar en su lugar el de “trato diferenciado ilícito”. También cabe precisar que las causas mencionadas en dicho numeral como “la seguridad del establecimiento o la tranquilidad de sus clientes y otros motivos similares” al considerarlos ejemplos de razones objetivas y justificadas, han sido incorporados al numeral 38.3 que regula la figura del trato diferenciado lícito.

Por último, en el numeral 38.3 se regula la figura del trato diferenciado lícito. En ese sentido, como se indicó en el párrafo anterior, se han incorporado como ejemplos de motivos objetivos y razonables “la seguridad del establecimiento, la tranquilidad de sus clientes y otros motivos similares”.

Ejemplos prácticos de la aplicación de la propuesta de modificación del artículo 38° del Código

A continuación, se presenta la Tabla 9, mediante el cual se muestran tres casos prácticos, considerando para su solución la propuesta de modificación.

Tabla 9. Ejemplos prácticos de la aplicación de la propuesta de modificación al artículo 38° del Código

Casos	Solución
Caso 1: El 20 abril de 2022, el señor Joaquín Coronado, una persona invidente, se apersonó con su perro guía al supermercado Plaza Metro (en adelante, “el	De la revisión del caso se advierte, que la razón por la cual se le negó el ingreso al señor Coronado al supermercado es debido a su discapacidad; motivo que se encuentra

supermercado”). Sin embargo, al momento de ingresar fue detenido por el personal de seguridad, quién le indicó que por política de la empresa “No acepta el ingreso con animales al supermercado”. Ante la negativa de ingreso, el señor José le manifestó que el perro era un animal de servicio que ayuda a movilizar a personas con discapacidad como él, de forma segura. A pesar de ello, el agente de vigilancia le restringió el ingreso.

proscrito por la Constitución (artículo 2°) y el Código (artículo 38°, numeral 38.1) al hacer referencia a que los proveedores se encuentran prohibidos de discriminar por “cualquier otra índole”.

Sobre el particular, es importante precisar que el término “cualquier otra índole” no debe utilizarse de manera indiscriminada para incluir sin discreción motivos prohibidos que originen un trato discriminatorio; sino que, dentro de este término, como ha precisado el Tribunal Constitucional, se subsumen “razones de tipo histórico o social, que merecen ser tenidos como potencialmente discriminatorios”.

Así pues, con respecto a la discapacidad, el máximo intérprete de la Constitución en reiterada jurisprudencia ha señalado que “dentro de las causas de cualquier otra índole está incluida también el motivo de discapacidad”. Por lo que, cualquier trato diferenciado que se sustente sobre esta razón, se considera discriminación.

En esa línea, la negativa por parte del establecimiento de no permitir el ingreso del señor Coronado con su perro guía constituye una conducta ilícita, cuya proscripción se encuentra tipificada en el numeral 38.1 del Código (discriminación); debiéndose sancionar al proveedor por la comisión de este tipo infractor.

Caso 2: Ese mismo día, la señora Rosa

De la revisión del caso, en aplicación de la

<p>Sánchez acudió al supermercado para comprar frutas y verduras. Luego de seleccionar y colocar los productos en el carrito de compra, estuvo deambulando por la sección de perfumería donde se probó algunas muestras de perfumes que se encontraban a disposición del público. Posteriormente, se acercó a una caja para cancelar su compra. A la salida del establecimiento, mostró al personal de seguridad la boleta de pago; no obstante, este le solicitó revisar su cartera. Ante ello, la señora Sánchez se negó, pues a ninguna de las otras mujeres que vio salir del local el personal les revisó su bolso.</p>	<p>propuesta del numeral 38.2 del Código, la acción diferenciadora realizada por el personal de seguridad del supermercado consistente en solicitar a la señora Sánchez la revisión de su bolso, cuando a otras mujeres no se les solicitó llevar a cabo la referida acción, configura el tipo infractor de trato diferenciado ilícito.</p> <p>Ello, porque no existen causas objetivas y razonables que amparen la conducta realizada por el personal de seguridad, ya que en ningún momento se le manifestó a la señora Sánchez un motivo que justifique tal acción; más aún porque presentó al momento de su salida la boleta de pago de los productos adquiridos.</p> <p>Por tanto, la conducta diferenciadora ilícita al sustentarse en motivos subjetivos, no razonables ni justificados configura el tipo infractor de trato diferenciado ilícito.</p>
<p>Caso 3: Una semana después, el señor Raúl Suárez se acercó al supermercado con la intención de comprar un agua mineral; no obstante, el agente de vigilancia le negó el acceso porque se percató que estaba en un completo estado de ebriedad, tanto así, que se tambaleaba mientras se dirigía hacia él. El señor Suárez, con un lenguaje poco entendible, profiriendo insultos y con una conducta agresiva exigió ingresar al local. Ante la insistencia, el administrador del supermercado para salvaguardar la seguridad</p>	<p>Del caso revisado, en aplicación de la propuesta del numeral 38.3 del Código, se advierte que la conducta diferenciadora realizada por el personal de seguridad, al no permitir el ingreso del señor Suárez al establecimiento por encontrarse en estado de ebriedad y tener un comportamiento agresivo, configura un trato diferenciado ilícito.</p> <p>La conducta diferenciadora es lícita porque se sustenta en los siguientes presupuestos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se encuentra sustentada en causas

del local y tranquilidad de los clientes y personal, se vio en la necesidad de llamar a serenazgo, quienes procedieron a retirar al señor Suárez del establecimiento.	<p>objetivas y razonables.</p> <p>- La finalidad ha sido salvaguardar la seguridad del establecimiento y la tranquilidad no solo de los clientes sino también de sus trabajadores.</p>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Fuente: Elaboración propia.

Propuesta de modificación del artículo 39° del Código

A continuación, se presenta un cuadro comparativo entre lo establecido actualmente en el artículo 39° del Código y la propuesta de modificación del mismo.

Tabla 10. Cuadro comparativo del artículo 39° vigente del Código y la propuesta de modificación

Artículo 39° del Código	Propuesta de modificación del artículo 39° del Código
“La carga de la prueba sobre la existencia de un <u>trato desigual</u> 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”.	“La carga de la prueba sobre la existencia de la discriminación y trato diferenciado ilícito 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 <u>prácticas discriminatorias</u> . Para estos efectos, es válida	“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 discriminación o trato diferenciado ilícito .

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

Fuente: Elaboración propia.

De la revisión del artículo 39° del Código, se estimó conveniente suprimir los términos “trato desigual” y “prácticas discriminatorias” reemplazándolos por “discriminación y trato diferenciado ilícito”, con el fin de que estén con lo dispuesto en el artículo 38°, que establece las figuras de discriminación y trato diferenciado ilícito como dos tipos infractores distintos.

Finalmente, se suprimió la oración “Para acreditar tal circunstancia, no es necesario que el afectado pertenezca a un grupo determinado”, en tanto no es relevante hacer tal precisión, ya que se sobreentiende que no es indispensable que el consumidor afectado por la conducta diferenciadora ilícita del proveedor, pertenezca a algún colectivo.

CONCLUSIONES

- La igualdad es un principio-derecho por cuanto es un valor fundamental básico que se despliega por todo el ordenamiento jurídico, así como dota a toda persona del derecho a ser tratada con igualdad y a no ser discriminada. De este principio-derecho se desprende la protección constitucional de los siguientes contenidos: (i) la igualdad de forma, (ii) la igualdad material y (iii) el mandato de no discriminación. La igualdad como derecho fundamental tiene eficacia *erga omnes*, por lo que es extensiva también a las relaciones jurídicas entre privados como son las relaciones de consumo.
- El Código reconoce la protección y defensa de los derechos de los consumidores por parte del Estado, como el ser tratados con igualdad y a no ser discriminados. Estos derechos son reconocidos en el inciso d) del numeral 1 del artículo 2° y 38° del Código. Al respecto, hasta mediados del año 2019, el criterio interpretativo sobre el alcance del artículo 38° del Código, que aplicaron los órganos de primera y segunda instancia del INDECOPI para resolver casos en los cuales el proveedor realizaba actos diferenciados ilícitos, lo hacía distinguiendo dos tipos infractores, la discriminación y el trato diferenciado ilícito.
- La discriminación es el trato diferenciado que no se sustenta en razones objetivas y justificadas y se origina por los motivos prohibidos establecidos en la Constitución y en el Código; mientras que la figura de trato diferenciado ilícito, si bien también no se sustenta en razones objetivas ni justificadas, su origen se debe a motivos de índole subjetivo como rencillas entre el proveedor y el consumidor, imposición de requisitos excesivos para el ingreso a algún establecimiento, entre otros.
- A partir de mediados del 2019, mediante Resolución 2025-2019, la Sala modificó el referido criterio interpretativo, decidiendo subsumir la figura de trato diferenciado ilícito dentro del tipo infractor de discriminación, fundamentando su posición en que la Constitución y el Código únicamente regulan la figura de discriminación. Sin embargo, no realiza una interpretación acorde con lo dispuesto en los tratados internacionales, así como, con parte de la jurisprudencia constitucional sobre la relación directa que existe entre la discriminación y los motivos prohibidos, siendo ello, un elemento característico y necesario para la configuración de esta conducta.

- A diferencia de lo manifestado por los vocales en la Resolución 2025-2019 mediante la cual se modificó el criterio interpretativo, se considera que del artículo 38° del Código se desprende que el legislador busca tipificar dos conductas infractoras, la de discriminación contenida en el numeral 38.1; y la figura del trato diferenciado ilícito en el numeral 38.2. Por otro lado, advirtiendo que no toda conducta diferenciadora es ilícita, siempre y cuando se sustente en causas objetivas y razonables, la figura de trato diferenciado lícito se encuentra tipificada en el numeral 38.3.
- El cambio de criterio interpretativo respecto al alcance del artículo 38° del Código, genera dos problemas: (i) relativización del tipo infractor de discriminación, cuyo trato diferenciado se sustente en alguno de los motivos prohibidos por la Constitución y (ii) efectos negativos para los proveedores. Estos últimos se dividen a su vez en repercusiones de carácter económico y de índole comercial (afectación a la imagen y reputación de los proveedores).
- En relación al primer problema, una interpretación como la que vienen realizando los órganos resolutivos del INDECOPI, implica despojar al acto discriminatorio de uno de sus principales elementos que es el motivo prohibido, con lo cual se le resta importancia a la esencia que hace a la conducta discriminatoria tanto identificable como repudiable. Asimismo, la unificación de todo trato diferenciado en el término de discriminación, conlleva poner en un mismo saco, conductas que tienen por finalidad sancionar diferentes objetos. En el caso de la discriminación, a diferencia del trato diferenciado ilícito, se sanciona además de la afectación al derecho a la igualdad, la elección por parte del proveedor infractor de basar su accionar en un prejuicio para la realización de la conducta diferenciadora.
- Sobre el segundo problema de carácter económico, se observa que, entre los años 2017 a junio 2019, la sanción impuesta por los órganos resolutivos del INDECOPI a los proveedores por la comisión de la conducta infractora de trato diferenciado ilícito oscilaba entre 1 UIT a 5 UIT. Sin embargo, de forma posterior al cambio de criterio interpretativo, se evidencia un aumento sustancial del monto de las multas impuestas por las conductas que, de aplicarse el criterio anterior, eran consideradas en el tipo infractor de trato diferenciado ilícito, siendo estas multas en algunos casos de 33.26 UIT y 41.55 UIT.

- La modificación de la Metodología para la graduación de la sanción en casos de discriminación en el consumo aprobado por el D.S. 032-2021-PCM en febrero de 2021, es uno de los motivos relevantes por el cual se ha generado el aumento del monto de las multas impuestas por los órganos resolutivos del INDECOPI en casos donde el proveedor ha incurrido en actos de discriminación, tomando en consideración que de acuerdo al actual criterio, la conducta de trato diferenciado ilícito se subsume dentro del tipo infractor de discriminación.
- La nueva Metodología para la graduación de la sanción, a diferencia del nuevo criterio interpretativo del artículo 38° del Código, distingue en el Cuadro 16 del Anexo del D.S., en la sección de “Niveles de afectación”, la conducta infractora de discriminación de la de trato diferenciado ilícito, colocándolas en el nivel “Muy Alta”. Por lo que, tomando en consideración que ambos tipos infractores afectan en diferente grado el derecho a la igualdad y la dignidad de la persona, se propone que el tipo infractor de trato diferenciado ilícito debe ser reasignado al nivel de afectación “Alta”.
- Respecto al segundo problema de carácter reputacional, la decisión de subsumir en la figura de discriminación conductas que no calzan en dicho tipo infractor, como la figura de trato diferenciado ilícito, conlleva a que el proveedor, al cual se le imputa la comisión de este último tipo infractor, sea juzgado no solo a nivel judicial y administrativo; sino también social; pudiendo impactar en la percepción que los consumidores tienen de su imagen, derivando ello, en la no elección de los bienes y servicios que brinde.
- Ante la falta de claridad por como han sido redactados los artículos 38° y 39° del Código, puesto que de una lectura *a prima facie* de los mismos no se permite distinguir con facilidad los tipos infractores de discriminación y trato diferenciado ilícito, ha sido necesario modificar el tenor de los mismos. Ello, con el objeto de regular y diferenciar ambas figuras, haciendo énfasis en las características propias e indispensables para la configuración de cada una de ellas.

RECOMENDACIONES

- En atención a la problemática relacionada con los dos criterios interpretativos sobre alcance del artículo 38° del Código abordados en el presente trabajo, se recomienda presentar al Congreso de la República, una iniciativa legislativa (proyecto de ley) que modifique los artículos 38° y 39° del Código, debido a que el artículo 38° regula dos tipos infractores distintos, la discriminación y el trato diferenciado ilícito. Estas figuras jurídicas se diferencian sustancialmente por los motivos que las configuran. Por un lado, la discriminación se basa en la presencia de algún motivo prohibido; mientras que el trato diferenciado ilícito se fundamenta en razones de índole subjetiva.
- Por otro lado, se recomienda al órgano competente del INDECOPI, promover una modificación normativa mediante un decreto supremo, del Cuadro 16 del Anexo del D.S. 032-2021-PCM con relación al “Tipo de afectación” para el cálculo de la multa base (m), componente de la Metodología para la graduación de la sanción. La modificación normativa se propone por los siguientes motivos: (i) error de redacción y de interpretación relacionado con el tipo infractor, al señalar “al trato diferenciado o discriminación” como consecuencias “de la comisión de una infracción”, cuando las referidas figuras, son por sí mismas, tipos infractores; y, (ii) la figura de discriminación y de trato diferenciado ilícito, al afectar en diferente grado a la dignidad y al derecho a la igualdad de la persona, corresponde que se encuentren en niveles de afectación distintos, “Muy alta” y “Alta”, respectivamente.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Amaya, L. (2015). *Discriminación en el consumo y trato diferenciado ilícito en la jurisprudencia del INDECOPI*. Editalo.pe. Obtenido de <https://www.amaya-asesorialegal.com/portafolio/libro-indecopi/>
- Ayala, L. R. (2015). *Discriminación en el Consumo y trato diferenciado ilícito en la jurisprudencia del Indecopi* (1ª ed.). Editalo.pe. Obtenido de <https://repositorio.indecopi.gob.pe/item/0d65a096-9698-44e1-8be9-001f8cb7abc9>
- Camasca, B. (2021). *Discriminación en el consumo y trato diferenciado ilícito: implicancias jurídicas derivadas de la (no) aplicación de ambas figuras en el sistema de tutela del consumidor*. Trabajo Académico para optar el título de Segunda Especialidad en Derechos Fundamentales y Constitucionales en América Latina, Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Complak, K. (2005). Por una comprensión adecuada de la dignidad humana. *Sistema de Información Científica Redalyc*, 19(14), 25. doi:<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=72001406>
- Corte Interamericana de Derechos Humanos. (19 de enero de 1984). *Opinión Consultiva OC-4/84*. Repositorio de Opiniones Consultivas. Obtenido de https://www.corteidh.or.cr/opiniones_consultivas.cfm
- Defensoría del Pueblo. (2007). *La discriminación en el Perú, Problemática, normatividad y tareas pendientes* (1ª ed.). Defensoría del Pueblo.
- Delgado, R. (2020). *Una mirada global a la discriminación en el consumo - Jurisprudencia del Indecopi*. (1ª ed.). En Ledesma, W. & Delgado, R. (Eds.). Obtenido de <https://repositorio.indecopi.gob.pe/item/0d65a096-9698-44e1-8be9-001f8cb7abc9>
- Landa, C. (2017). *Los derechos fundamentales*. Fondo Editorial Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Landa, C. (2021). El derecho fundamental a la igualdad y no discriminación en la jurisprudencia del Tribunal Constitucional del Perú. *Estudios Constitucionales*, 80.
- Landa, C. (2021). El derecho fundamental a la igualdad y no discriminación en la jurisprudencia del Tribunal Constitucional del Perú. *Estudios Constitucionales*, 80.
- Comité de Derechos Humanos (1996). *Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos*. Obtenido de <https://www.ohchr.org/es/instruments-mechanisms/instruments/international-covenant-civil-and-political-rights>

Organización de los Estados Americanos. (1969). *Convención Americana sobre Derechos Humanos "Pacto de San José de Costa Rica"*. Obtenido de https://www.oas.org/dil/esp/1969_Convenci%C3%B3n_Americana_sobre_Derechos_Humanos.pdf

Organización de los Estados Americanos. (1988). *Protocolo adicional a la Convención Americana sobre Derechos Humanos en Materia de Derechos Económicos, Sociales y Culturales "Protocolo de San Salvador"*. Obtenido de <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/5309233/4763825-r-l-n-26448.pdf?v=1697828143>

Raygada, P. L. (2007). La denigración o el descrédito sobre la imagen comercial ajena como acto de competencia desleal y como acto contrario a la regulación publicitaria. *Derecho y sociedad*(28), 163. Obtenido de <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoysociedad/article/view/17216/17503>

Rodríguez, N. (2024). *Abordando la discriminación y el trato ilícito diferenciado en el marco de una relación de consumo: un análisis del cambio de criterio del Indecopi sobre esta materia*. Título de segunda especialidad en derecho administrativo . Pontificia Universidad Católica del Perú.

Normas legales

Constitución Política del Perú. (29 de diciembre de 1993). Normas Legales.

Decreto Legislativo N° 716, Aprueban Textos Únicos Ordenados de las Leyes de Protección al Consumidor, de Represión de la Competencia Desleal y de Normas de Publicidad en Defensa del Consumidor (DEROGADO). (9 de noviembre de 1991).

Decreto Legislativo N° 807. (1996).

Decreto Supremo N° 004-2019. (25 de enero de 2019). *Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General*.

Decreto Supremo N° 032-2021-PCM, Decreto Supremo que aprueba la graduación, metodología y factores para la determinación de las multas que impongan los órganos resolutivos del INDECOPI respecto de las infracciones sancionables en el ámbito de su competenc. (25 de febrero de 2021). Obtenido de <https://spij.minjus.gob.pe/spij-ext-web/#/detallenorma/H1277514>

Ley N° 27049, Ley que precisa el Derecho de Ciudadanos a no ser discriminados en el consumo, modificando diversos artículos del Decreto Legislativo N° 716 (DEROGADO). (6 de

enero de 1999). Obtenido de <https://spij.minjus.gob.pe/spij-ext-web/#/sidenav/resultado>

Ley N° 29571, Ley que aprueba el Código de Protección al Consumidor. (2 de septiembre de 2010). Obtenido de <https://spij.minjus.gob.pe/spij-ext-web/#/sidenav>

Jurisprudencia del Tribunal Constitucional

Tribunal Constitucional. (2002). *Sentencia del Expediente N° 0905-2001-AA/TC*. Obtenido de <https://www.tc.gob.pe/jurisprudencia/2002/00905-2001-AA.html>

Tribunal Constitucional. (2011). *Sentencia del Expediente N° 03461-2010-PA/TC*. 15 de junio de 2011. Obtenido de <https://www.tc.gob.pe/jurisprudencia/2011/03461-2010-AA.html>

Tribunal Constitucional. (2017). *Sentencia del Expediente N° 05157-2014-PA/TC*. 4 de abril de 2017. Obtenido de <https://tc.gob.pe/jurisprudencia/2017/05157-2014-AA.pdf>

Tribunal Constitucional. (2020). *sentencia del Expediente N° 00009-2019-PI/TC, fundamento 129*. 20 de agosto de 2020. Obtenido de <https://tc.gob.pe/jurisprudencia/2020/00009-2019-AI.pdf>

Tribunal Constitucional. (2021). *Sentencia del Expediente N° 374-2021-PA/TC*. 10 de agosto de 2021. Obtenido de <https://tc.gob.pe/jurisprudencia/2021/00374-2017-AA.pdf>

Tribunal Constitucional. (2023). *Sentencia del Expediente N° 01726-2022-PA/TC*. 30 de mayo de 2023. Obtenido de <https://tc.gob.pe/jurisprudencia/2023/01726-2022-AA.pdf>

Tribunal Constitucional. (2023). *Sentencia del Expediente N° 02695-2021-PA/TC*. 24 de enero de 2023. Obtenido de <https://tc.gob.pe/jurisprudencia/2023/02695-2021-AA.pdf>

Tribunal Constitucional. (2023). *Sentencia del Expediente N° 2352-2022-PHC/TC*. 7 de julio de 2023. Obtenido de <https://jurisprudencia.sedetc.gob.pe/sentencia/02352-2022-hc-684-2023>

Tribunal Constitucional. (2024). *Sentencia del Expediente N° 01072-2023-PHC/TC*. 15 de junio de 2024. Obtenido de <https://tc.gob.pe/jurisprudencia/2024/01072-2023-HC.pdf>

Tribunal Constitucional. (2024). *sentencia del Expediente N° 01541-2022-AA, fundamentos 3 y 4*. 23 de febrero de 2024. Obtenido de <https://tc.gob.pe/jurisprudencia/2024/01541-2022-AA.pdf>

Jurisprudencia del INDECOPI

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual.

(2017). *Resolución N° 2945-2017/SPC*. 9 de octubre de 2017. Obtenido de <https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/>

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual.

(2018). *Resolución N° 2128-2018/SPC-INDECOPI*. 20 de agosto de 2018. Obtenido de <https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/>

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual.

(2018). *Resolución N° 1186-2018/SPC-INDECOPI*. 21 de mayo de 2018. Obtenido de <https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/>

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual.

(2018). *Resolución N° 145-2018/INDECOPI-TAC*. 21 de junio de 2018. Obtenido de <https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/>

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual.

(2019). *Resolución N° 2025-2019/SPC-INDECOPI*. 24 de julio de 2019. Obtenido de <https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/>

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual.

(2020). *Resolución N° 571-2020/INDECOPI-PIU*. 23 de diciembre de 2020. Obtenido de <https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/>

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual.

(2023). *Resolución N° 188-2023/INDECOPI-LOR*. 13 de setiembre de 2023. Obtenido de <https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/>

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual.

(2024). *Resolución N° 707-2024/INDECOPI-JUN*. 13 de diciembre de 2024. Obtenido de <https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/>

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual.

(2024). *Resolución N° 2782-2024/SPC-INDECOPI*. 14 de octubre de 2024. Obtenido de <https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/>

ANEXOS

Anexo 1. Resoluciones declaradas fundadas emitidas previamente al cambio de criterio entre los años 2017 a mediados del 2019

Órgano Resolutivo	N° de Resolución	Sumilla	Sanción
Sala	2154-2017/SPC	El denunciado se negó injustificadamente a venderle al denunciante los productos que comercializa.	2 UIT
	2200-2017/SPC	El denunciado negó injustificadamente a la denunciante el ingreso a su local.	3 UIT
	2382-2017/SPC	El denunciado denegó a la denunciante, a diferencia de otros graduandos, a realizar su juramentación a pesar de haber aprobado su sustentación de tesis.	2 UIT
	2945-2017/SPC	El denunciado restringió injustificadamente las horas de clases del hijo del denunciante a diferencia de sus demás compañeros de aula.	10 UIT
	3271-2017/SPC	El denunciado injustificadamente negó a la denunciante el acceso a los servicios higiénicos.	AMONESTACIÓN

1076-2018/SPC	El denunciado retiró injustificadamente de sus instalaciones a la denunciante y a su familia, alegando su reserva de derecho de admisión.	AMONESTACIÓN
1186-2018/SPC	El denunciado negó injustificadamente el ingreso al establecimiento comercial a la denunciante.	1 UIT
2128-2018/SPC	El denunciado negó injustificadamente al denunciante el ingreso a su establecimiento.	2 UIT
2397-2018/SPC	El denunciado impidió injustificadamente al denunciante ingresar su solicitud de acceso a una beca de estudios.	1 UIT
2582-2018/SPC	El denunciado le negó injustificadamente al denunciante el ingreso a su establecimiento.	5 UIT
2726-2018/SPC	El denunciado devolvió el dinero del concierto que organizó y no se llevó a cabo solo a personas que vivían en provincia.	1 UIT
3323-2018/SPC	El denunciado negó injustificadamente al	5 UIT

		denunciante a realizar el vuelo programado para el mes de mayo 2017.	
	169-2019/SPC	El denunciado negó injustificadamente al denunciante el ingreso a su establecimiento.	1 UIT
	360-2019/SPC	El denunciado negó injustificadamente otorgar al denunciante vacantes de matrícula para sus hijos para el periodo 2018.	3 UIT
	363-2019/SPC	El denunciado negó injustificadamente al denunciante el ingreso a su establecimiento.	AMONESTACIÓN
	537-2019/SPC	El denunciado sin causa objetiva decidió concluir el servicio educativo de los hijos de los denunciante para el año escolar 2016.	4.5 UIT
	613-2019/SPC	El denunciado negó injustificadamente a la denunciante el ingreso a su establecimiento.	3 UIT
	1009-2019/SPC	El denunciando injustificadamente negó a la denunciante matricular a su hijo para el periodo 2018.	4 UIT

	1447-2019/SPC	El denunciado se negó a prestar injustificadamente a la denunciante, el acceso al restaurante ubicado dentro de su establecimiento.	5 UIT
	1626-2019/SPC	El denunciado retiró de forma injustificada al denunciante del evento que organizó en el establecimiento “La Estación de Barranco”.	3 UIT
Comisión	343-2017/CPC- INDECOPI-ICA	El personal de trabajo del denunciado brindó un mal trato a la denunciante por solicitar la entrega del libro de reclamaciones, así como el comprobante de pago.	AMONESTACIÓN
	468-2017/CPC- INDECOPI-PIU	El denunciado cobró una pensión distinta a la denunciante en comparación de los otros padres.	AMONESTACIÓN
	145-2018/CPC- INDECOPI-TAC	El denunciado negó injustificadamente a la denunciante el acceso a su local comercial.	3 UIT
	147-2018/CPC- INDECOPI-TAC	El denunciado negó sin causa justificada u objetiva la matrícula de los hijos menores de la denunciante.	3 UIT

	172-2018/CPC- INDECOPI-CHT	El denunciado le negó injustificadamente el acceso a su local comercial.	3 UIT
	498-2018/CPC- INDECOPI-JUN	El denunciado asignó sin justificación al denunciante una nota menor a la de sus demás compañeros de grupo en el curso Taller IV.	5 UIT
	612-2018/CPC- INDECOPI-CUS	El denunciado se negó injustificadamente a brindarle al denunciante sus servicios de radiodifusión.	1 UIT
	782-2018/CPC- INDECOPI-CUS	El denunciado le negó injustificadamente a la denunciante el acceso a su local comercial.	AMONESTACIÓN

Fuente: Elaboración propia.

Anexo 2. Resoluciones emitidas posterior al cambio de criterio entre los años 2021 al 2024

Órgano Resolutivo	N° de Resolución	Sumilla	Sanción
Sala	3109-2019/SPC	El denunciado efectuó un trato diferenciado porque estableció como criterio de matrícula que el denunciante estuviera al día en sus pagos, razón no objetiva	9 UIT
	865-2021/SPC	El denunciado impidió el acceso a la denunciante y sus amigas al establecimiento "The Blood" por encontrarse en estado de ebriedad.	3 UIT
	988-2021/SPC	El denunciado requirió al denunciante para la expedición del grado de bachiller, la presentación del certificado negativo de antecedentes penales.	10.5 UIT
	1668-2021/SPC	El denunciado se negó a inscribir a las personas por su parentesco y afinidad con trabajadores del Centro Preuniversitario.	5 UIT
	2621-2021/SPC	El denunciado solo le ofreció al denunciante, a diferencia de otros pasajeros, la opción de emisión de nota de crédito, más no el reembolso de los pasajes.	5 UIT

	2154-2024/SPC	El denunciado restringió la venta de pasajes a la denunciante por haber interpuesto reclamos contra la aerolínea.	12.47 UIT
	2782-2024/SPC	El denunciado se negó a atender al denunciante sin explicarle los motivos de su decisión.	33.26 UIT
Comisión	0026-2019/CPC-INDECOPI-CAJ	Se acreditó que el proveedor realizó un trato desigual por negarse a renovar la membresía del gimnasio sin que medie causa objetiva ni razonable.	AMONESTACIÓN
	531-2019/INDECOP I-JUN	El denunciado no permitió el ingreso de su hija menor al restaurante, no sustentando su accionar en razones objetivas ni razonables	3 UIT
	835-2019/INDECOP I-LAL	El denunciado negó la apertura de la cuenta del denunciante, por razones no objetivas ni justificadas.	5 UIT
	037-2020/INDECOP I-ICA	El denunciado no permitió que el denunciante tome fotografías a un aviso informativo ubicado dentro del centro comercial	1 UIT
	127-2020/INDECOP I-ICA	El denunciado le negó el ingreso al centro comercial.	5 UIT

223- 2020/INDECOP I-AQP	El denunciado invitó a retirarse al menor de edad del colegio durante el año escolar y que no le renovarían la matrícula.	1.5 UIT
571-2020/CPC- INDECOPI PIU	El denunciado no brindó un trato adecuado al hijo menor de la denunciante, al negarle el ingreso al colegio, sin que medie causa objetiva ni razonable.	20 UIT
649-2020/CC2	El denunciado negó el ingreso del denunciante a su local comercial.	5 UIT
1137-2020/CC1	El denunciado se negó a entregar el duplicado de su tarjeta de crédito, porque su residencia no estaba vigente, sin mediar causas justificadas, razonables y proporcionadas.	30 UIT
25-2021/CPC- INDECOPI-CAJ	El denunciado resolvió el contrato de servicio de educación sin existir una causa objetiva y justificada.	0.5 UIT
119- 2021/INDECOP I-LAL	El denunciado negó el reingreso al denunciante a su establecimiento sin mediar justificación alguna.	5 UIT
104- 2022/INDECOP I-AQP	El denunciado agredió verbal y físicamente al denunciante en el interior de su establecimiento.	2 UIT
030-2023/CC3	El denunciado retiró al denunciante de su	9.47 UIT

		establecimiento por llevar vestimenta inadecuada.	
	99-2023/CPC- INDECOPI- JUN	El denunciado omitió considerar a la hija de la denunciante en la entrega de togas, así como no le permitió participar en su graduación por tener una obligación financiera pendiente con la institución.	8.86 UIT
	188-2023/CPC- INDECOPI- LOR	El denunciado negó el acceso a sus servicios a la denunciante sin mediar mayor justificación (orden de restricción de ingreso por motivos personales).	41.55 UIT
	351- 2023/INDECOP I-LAM	El denunciado atribuyó al denunciante la sustracción de un producto por su forma de vestir (short y polo sucio).	41.55 UIT
	707-2024/CPC- INDECOPI- JUN	El denunciado retiró al denunciante de su establecimiento por presuntos actos de hostilidad y negativa a ser reubicado en una zona distinta del local.	33.36 UIT
	371- 2024/INDECOP I-JUN	El denunciado se negó a emitir el diploma en derecho penal del denunciante por ser parte del Plan de Estudio del 2015, pero expidió dicho diploma a otro estudiante.	AMONESTACIÓN

Fuente: Elaboración propia.

Anexo 3. Referencias bibliográficas de la data para la elaboración de gráficos (figuras) y los anexos 1 y 2

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual.
(2002). Resolución N° 768-2002/CPC. 9 de octubre de 2002. Obtenido de <https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/>

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual.
(2006). Resolución N° 1415-2006/TDC-INDECOPI. 13 de setiembre de 2006. Obtenido de <https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/>

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual.
(2014). Resolución N° 306-2014/SPC-INDECOPI. 29 de enero de 2014. Obtenido de <https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/>

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual.
(2015). Resolución N° 1692-2015/SPC-INDECOPI. 27 de mayo de 2015. Obtenido de <https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/>

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual.
(2016). Resolución N° 1029-2016/INDECOPI-PIU. 28 de diciembre de 2016. Obtenido de <https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/>

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual.
(2017). Resolución N° 0492-2017/CC1. 8 de marzo de 2017. Obtenido de <https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/>

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual.
(2017). Resolución N° 2154-2017/SPC-INDECOPI. 6 de julio de 2017. Obtenido de <https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/>

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual.
(2017). Resolución N° 2200-2017/SPC-INDECOPI. 10 de julio de 2017. Obtenido de <https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/>

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual.
(2017). Resolución N° 2382-2017/SPC-INDECOPI. 2 de agosto de 2017. Obtenido de <https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/>

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual.
(2017). Resolución N° 3271-2017/SPC-INDECOPI. 20 de noviembre de 2017. Obtenido de <https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/>

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual.
(2017). Resolución N° 343-2017/INDECOPI-ICA. 7 de diciembre de 2017. Obtenido de <https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/>

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual.
(2017). Resolución N° 468-2017/INDECOPI-PIU. 31 de mayo de 2017. Obtenido de <https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/>

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual.
(2018). Resolución 2397-2018/SPC-INDECOPI. 14 de setiembre de 2018. Obtenido de <https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/>

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual.
(2018). Resolución N° 0147-2018/INDECOPI-TAC. 21 de junio de 2018. Obtenido de <https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/>

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual.
(2018). Resolución N° 0172-2018/INDECOPI-CHT. 18 de diciembre de 2018. Obtenido de <https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/>

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual.
(2018). Resolución N° 0628-2018/SPC-INDECOPI. 26 de marzo de 2018. Obtenido de <https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/>

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual.
(2018). Resolución N° 1076-2018/SPC-INDECOPI. 9 de mayo de 2018. Obtenido de <https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/>

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual.
(2018). Resolución N° 2582-2018/SPC-INDECOPI. 28 de setiembre de 2018. Obtenido de <https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/>

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual.
(2018). Resolución N° 2726-2018/SPC-INDECOPI. 10 de octubre de 2018. Obtenido de <https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/>

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual.
(2018). Resolución N° 3323-2018/SPC-INDECOPI. 28 de noviembre de 2018. Obtenido de <https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/>

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual.
(2018). Resolución N° 498-2018/INDECOPI-JUN. 8 de noviembre de 2018. Obtenido de <https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/>

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual.
(2018). Resolución N° 612-2018/INDECOPI-CUS. 2 de octubre de 2018. Obtenido de <https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/>

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual.
(2018). Resolución N° 782-2018/INDECOPI-CUS. 17 de diciembre de 2018. Obtenido de <https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/>

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual.
(2018). Resolución N° 782-2018/INDECOPI-CUS. 17 de diciembre de 2018. Obtenido de <https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/>

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual.
(2019). Resolución N° 0026-2019/CPC-INDECOPI-CAJ. 28 de noviembre de 2019. Obtenido de <https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/>

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual.
(2019). Resolución N° 0169-2019/SPC-INDECOPI. 21 de enero de 2019. Obtenido de <https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/>

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual.
(2019). Resolución N° 0360-2019/SPC-INDECOPI. 11 de febrero de 2019. Obtenido de <https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/>

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual.
(2019). Resolución N° 0363-2019/SPC-INDECOPI. 11 de febrero de 2019. Obtenido de <https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/>

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual.
(2019). Resolución N° 0537-2019/SPC-INDECOPI. 27 de febrero de 2019. Obtenido de <https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/>

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual.
(2019). Resolución N° 0613-2019/SPC-INDECOPI. 8 de marzo de 2019. Obtenido de <https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/>

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual.
(2019). Resolución N° 0835-2019/INDECOPI-LAL. 29 de noviembre de 2019. Obtenido de <https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/>

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual.
(2019). Resolución N° 1009-2019/SPC-INDECOPI. 11 de abril de 2019. Obtenido de <https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/>

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual.
(2019). Resolución N° 1447-2019/SPC-INDECOPI. 29 de mayo de 2019. Obtenido de <https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/>

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual.
(2019). Resolución N° 1626-2019/SPC-INDECOPI. 17 de junio de 2019. Obtenido de <https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/>

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual.
(2019). Resolución N° 3109-2019/SPC- INDECOPI. 6 de noviembre de 2019. Obtenido de <https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/>

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual.
(2019). Resolución N° 531-2019/INDECOPI-JUN. 27 de setiembre de 2019. Obtenido de <https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/>

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual.
(2020). Resolución N° 037-2020/INDECOPI-ICA. 24 de enero de 2020. Obtenido de <https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/>

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual.
(2020). Resolución N° 074-2020/ILN-CPC. 31 de enero de 2020. Obtenido de <https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/>

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual.
(2020). Resolución N° 1137-2020/CC1. 14 de agosto de 2020. Obtenido de <https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/>

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual.
(2020). Resolución N° 127-2020/INDECOPI-ICA. 31 de julio de 2020. Obtenido de <https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/>

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual.
(2020). Resolución N° 223-2020/INDECOPI-AQP. 18 de junio de 2020. Obtenido de
<https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/>

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual.
(2020). Resolución N° 649-2020/CC2. 27 de marzo de 2020. Obtenido de
<https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/>

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual.
(2021). Resolución N° 0025-2021/INDECOPI-CAJ. 5 de febrero de 2021. Obtenido de
<https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/>

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual.
(2021). Resolución N° 0119-2021/INDECOPI-LAL. 11 de febrero de 2021. Obtenido
de <https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/>

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual.
(2021). Resolución N° 0865-2021/SPC-INDECOPI. 21 de abril de 2021. Obtenido de
<https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/>

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual.
(2021). Resolución N° 0988-2021/SPC-INDECOPI. 5 de mayo de 2021. Obtenido de
<https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/>

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual.
(2021). Resolución N° 1668-2021/SPC-INDECOPI. 26 de julio de 2021. Obtenido de
<https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/propiedad-intelectual.seam>

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual.
(2021). Resolución N° 2621-2021/SPC-INDECOPI. 6 de diciembre de 2021. Obtenido
de <https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/propiedad-intelectual.seam>

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual.
(2022). Resolución N° 104-2022/INDECOPI-AQP. 10 de febrero de 2022. Obtenido
de <https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/>

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual.
(2023). Resolución N° 030-2023/CC3. 2 de mayo de 2023. Obtenido de
<https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/>

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual.
(2023). Resolución N° 0351-2023/INDECOPI-LAM. 15 de mayo de 2023. Obtenido de <https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/>

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual.
(2023). Resolución N° 099-2023/INDECOPI-JUN. 31 de marzo de 2023. Obtenido de <https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/>

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual.
(2023). Resolución N° 1267-2023/SPC-INDECOPI. 10 de mayo de 2023. Obtenido de <https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/>

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual.
(2024). Resolución N° 2154-2024/SPC-INDECOPI. 7 de agosto de 2024. Obtenido de <https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/>

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual.
(2024). Resolución N° 371-2024/INDECOPI-JUN. 12 de julio de 2024. Obtenido de <https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/>