



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL
DEL INDECOPI DE JUNÍN

RESOLUCIÓN FINAL Nº 192-2016/INDECOPI-JUN

EXPEDIENTE Nº 186-2015/CPC-INDECOPI-JUN

PROCEDENCIA : JUNÍN
INTERESADO : FELIPE HERNAN GALLEGOS RIOS
DENUNCIADO : FIVE STAR INVESTMENT AND MANAGEMENT S.A.C.
MATERIA : IDONEIDAD EN EL SERVICIO
MEDIDA CORRECTIVA
GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN
MULTA
COSTAS Y COSTOS
ACTIVIDAD : OTRAS ACTIVIDADES DE ENTRETENIMIENTO NCP

SUMILLA: *En el procedimiento iniciado el señor Felipe Hernán Gallegos Ríos contra Five Star Investment and Management S.A.C. por presunta infracción de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa al Consumidor, la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Junín ha resuelto:*

- (i) ***Declarar fundada la denuncia contra Five Star Investment and Management S.A.C., por infracción del artículo 38° numeral 3 del Código, en tanto que ha quedado acreditado que el denunciado incurrió en prácticas de trato diferenciado ya que retiró al interesado de su sala de juegos sin causa justificada;***
- (ii) ***ordenar a Five Star Investment and Management S.A.C., como medida correctiva de oficio que, a partir de la notificación de la presente resolución se abstenga de realizar prácticas de trato diferenciado ilícito en contra del señor Felipe Hernán Gallegos Ríos; y,***
- (iii) ***ordenar a Five Star Investment and Management S.A.C., que cumpla con pagar al interesado la suma de S/ 36.00 por concepto de costas del procedimiento. Ello, sin perjuicio de su derecho de solicitar la liquidación de las costas y costos una vez concluida la instancia administrativa.***

SANCIÓN: 5 UIT

Huancayo, 29 de abril de 2016

I. ANTECEDENTES

1. El 09 de noviembre de 2015¹, el señor Felipe Hernán Gallegos Ríos (en adelante, el señor Gallegos) denunció a Five Star Investment And Management S.A.C. (en adelante, Five Star) por presunta infracción de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante el Código), señalando que el 30 de setiembre de 2015 ingresó a la sala de juegos del denunciado acompañado de un amigo para poder jugar ambos en la ruleta. Indicó que cuando su amigo se encontraba apostando, sin causa justificada y sin razón alguna personal de seguridad de la sala de juegos procedió a retirarlo a la fuerza del local, lo cual fue avalado por el administrador, motivo por el cual consignó en el libro de reclamaciones la actitud tanto del personal de seguridad como del administrador.
2. Asimismo, precisó que presentó su reclamo ante el Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi, siendo que el 15 de octubre de 2015 el denunciado, en sus descargos, lo califica

¹ La denuncia fue presentada el 09 de noviembre en la Oficina Regional del Indecopi de Huánuco ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor adscrito a la Oficina Regional del Indecopi de Junín, el mismo que declinó su competencia a la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Junín, por lo que el expediente fue remitido con Memorandum N° 519-2015/PSO-INDECOPI-JUN con fecha 23 de noviembre de 2015.



de ser una persona que se mantiene al asecho de los clientes a efecto de cobrar los créditos que les corresponden, agraviando su honor.

3. Mediante Resolución N° 1 de fecha 30 de noviembre de 2015, la Secretaría Técnica, admitió a trámite la denuncia presentada por el interesado contra Five Star, por presunta infracción del Código, *en tanto que habría retirado a la fuerza al interesado de su sala de juegos sin causa justificada y sin razón alguna, hecho que constituye presunta infracción del artículo 38° numeral 3 del Código.*
4. El denunciado, a través de su escrito de fecha 18 de diciembre de 2015, presentó sus descargos señalando que el día 27 de setiembre de 2015 el interesado pretendió cobrar un crédito de S/. 100.00 que no le pertenecía de la máquina denominado ruleta N° 104988. Agregó que, en varias oportunidades se instó al interesado a moderar su conducta por lo que Five Star se vio en la necesidad de reservarse el derecho de admisión.
5. Asimismo, refirió que el interesado no jugó en la ruleta y en ningún momento se le retira de mala manera de las instalaciones del denunciado, siendo que el día 30 de setiembre de 2015 el interesado ingresó con la finalidad de perturbar a sus clientes.

II. CUESTIONES EN DISCUSIÓN

6. Por lo mencionado, la Comisión deberá determinar lo siguiente:
 - (i) Si Five Star, infringió lo establecido en el artículo 38° numeral 3 del Código;
 - (ii) si corresponde ordenar las medidas correctivas correspondientes;
 - (iii) la sanción a imponer de comprobarse la responsabilidad administrativa de los denunciados; y,
 - (iv) si corresponde ordenar el pago de las costas y costos a favor del interesado.

III. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN

III.1. Sobre la infracción del artículo 38° numeral 3 del Código

7. El artículo 1.1° literal d) del Código establece el derecho de los consumidores a un trato justo y equitativo en toda transacción comercial y a no ser discriminados por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión o de cualquier otra índole².
8. Por su parte, el artículo 38⁰³ de dicho cuerpo legal establece que los proveedores se encuentran prohibidos de establecer discriminación alguna respecto de los solicitantes de los

² **LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 1°. Derechos de los consumidores**

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

(...)

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

³ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 38°. Prohibición de discriminación de consumidores**

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

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL
DEL INDECOPI DE JUNÍN

RESOLUCIÓN FINAL Nº 192-2016/INDECOPI-JUN

EXPEDIENTE Nº 186-2015/CPC-INDECOPI-JUN

productos y servicios que ofrecen y de realizar selección de clientela, excluir a personas o realizar otras prácticas similares, sin que medien causas de seguridad del establecimiento o tranquilidad de sus clientes u otras razones objetivas y justificadas.

9. El cumplimiento de estos deberes busca proteger el interés de los consumidores en que se les brinden servicios o se les proporcionen productos sin exclusiones o selecciones de clientela, más allá de las condiciones que objetivamente resulten necesarias para el cabal cumplimiento de las prestaciones a cargo de los proveedores, lo que es particularmente relevante tratándose de establecimientos abiertos al público.
10. Respecto de la carga de la prueba, el artículo 39º del Código establece que el consumidor solo tendrá que acreditar con suficientes indicios que ha recibido un trato desigual, para que surja la obligación del proveedor de acreditar que su actuación respondió a las circunstancias objetivas y razonables y de ese modo se exonere de responsabilidad.
11. Acorde con lo anterior, el artículo 162.2º de la Ley del Procedimiento Administrativo General dispone que los administrados tienen la obligación de aportar pruebas y el artículo 196º del Código Procesal Civil, norma de aplicación supletoria a los procedimientos administrativos, establece que la carga de probar corresponde a aquel que afirma un determinado hecho⁴.
12. Cabe destacar que la Ley que regula la explotación de juegos de casino y máquinas tragamonedas, Ley Nº 27153, con modificatoria Nº 27796, y su Reglamento Nº 009-2002-MINCETUR, señala lo siguiente:

“Artículo 9º. Personas prohibidas de ingresar y participar. No podrán ingresar a las salas destinadas a la explotación de juegos de casino y máquinas tragamonedas, ni participar de los juegos: a. Los menores de edad. b. Las personas en evidente estado de alteración de conciencia o aquellas que se encuentren bajo los efectos del alcohol y drogas. c. Quienes por su actitud evidencien que podrían amenazar la moral, la seguridad o tranquilidad de los demás usuarios o el normal desenvolvimiento de las actividades. d. Quienes porten armas u objetos que puedan utilizarse como tales”.

13. En el presente caso, el señor Gallegos refirió que, el 30 de setiembre de 2015 ingresó a la sala de juegos del denunciado acompañado de un amigo para poder jugar ambos en la ruleta. Indicó que cuando su amigo se encontraba apostando, sin causa justificada y sin razón alguna personal de seguridad de la sala de juegos procedió a retirarlo a la fuerza del local, lo cual fue avalado por el administrador, motivo por el cual consignó en el libro de reclamaciones la actitud tanto del personal de seguridad como del administrador.
14. Del video que presentó el interesado⁵, se puede observar que personal del denunciado manifestó al señor Gallegos que se retire, y que había intentado cobrar un crédito de un juego que no era suyo.

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.

⁴ **LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 162º. Carga de la prueba.**

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

CÓDIGO PROCESAL CIVIL. Artículo 196º. Medios de Prueba. Salvo disposición legal diferente, la carga de probar.

⁵ En foja 17 del expediente.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL
DEL INDECOPI DE JUNÍN

RESOLUCIÓN FINAL N° 192-2016/INDECOPI-JUN

EXPEDIENTE N° 186-2015/CPC-INDECOPI-JUN

15. Por su parte, Five Star indicó en sus descargos que, el 27 de setiembre de 2015, el señor Gallegos había intentado cobrar un crédito que no era suyo, de un juego denominado ruleta, y que en varias oportunidades se le había comunicado y restringido el ingreso al interesado por dicha conducta.
16. Al respecto, del video presentado por el denunciado⁶ se observa que el 27 de setiembre de 2015, una tercera persona rompe la pantalla del juego denominado ruleta, y luego de unos minutos el interesado se acerca a dicha pantalla para luego dar aviso al personal del establecimiento del denunciado.
17. Del mismo modo, en el video de fecha 30 de setiembre de 2015⁷, se observa al interesado con su amigo en el juego denominado ruleta, en el que se aprecia que no está jugando y que solo acompaña a su amigo sin ocasionar algún tipo de disturbio en la sala de juegos.
18. De la revisión de los medios probatorios se aprecia que el interesado el día 30 pudo ingresar con normalidad a las instalaciones del denunciado, contrariamente a lo manifestado por el denunciado que su ingreso estaba restringido. Asimismo, se observa que el 30 de setiembre no se produjo algún hecho que pueda considerarse como causal para determinar que el interesado pueda ser una persona prohibida de ingresar a una sala de juegos, considerando que del video de fecha 27 de setiembre de 2015, no se acredita que el señor Gallegos haya intentado realizar el cobro de un crédito que no le pertenecía.
19. Cabe precisar, que el denunciado no acreditó que el interesado haya tenido un tipo de conducta inadecuada conforme al artículo 9° de la Ley N° 27153 en anteriores oportunidades.
20. Asimismo, si bien el señor Gallegos indicó que lo retiraron a la fuerza y de los videos de seguridad se advierte que el personal de Five Star no empleo dichos medios, se verifica que el interesado si fue invitado a retirarse.
21. En consecuencia, la Comisión considera que corresponde declarar fundada la denuncia toda vez que ha quedado acreditado que Five Star retiró al señor Gallegos de su sala de juegos sin causa justificada y sin razón alguna.

III.2. Medidas Correctivas

22. Los artículos 114°, 115° y 116° del Código establecen la facultad que tiene la Comisión para, actuando de oficio o a pedido de parte, adoptar las medidas correctivas reparadoras que tengan por finalidad resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior y medidas correctivas complementarias que tienen por objeto revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.
23. En el presente caso, el interesado no solicitó medidas correctivas, sin embargo, al haberse acreditado la infracción por parte de Five Star, corresponde ordenar como medida correctiva de oficio que, a partir de la notificación de la presente resolución el denunciado se abstenga de realizar prácticas de trato diferenciado ilícito en contra del señor Gallegos.
24. Consecuentemente, de incumplirse la medida correctiva dictada, la interesada deberá remitir un escrito al Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarios (en adelante, ORPS)

⁶ En foja 57 del expediente.

⁷ En foja 57 del expediente.



comunicando el hecho⁸, siendo que para tal efecto deberá de cumplir con los requisitos establecidos en el Texto Único de Procedimientos Administrativos del Indecopi.

25. Si el ORPS verifica el incumplimiento podrá imponer al denunciado una multa, la misma que será duplicada sucesiva e ilimitadamente hasta su total cumplimiento conforme a lo establecido en el artículo 117º del Código⁹.
26. No obstante, lo indicado, no constituye una facultad del Indecopi ejecutar la medida correctiva a favor del consumidor, pues el Estado ha reservado esta potestad únicamente al consumidor mediante la vía judicial. Por estas razones, el numeral 115.6 del artículo 115º del Código¹⁰ establece que las resoluciones finales que ordenen medidas correctivas constituyen Títulos Ejecutivos conforme a lo dispuesto por el artículo 688º del Código Procesal Civil.

III.3. Sanción a imponer

27. Habiéndose verificado la existencia de la infracción administrativa, corresponde determinar a continuación la sanción a imponer. Para proceder a su graduación, deben aplicarse de manera preferente los criterios previstos en el Código, y de manera supletoria los criterios contemplados en la Ley del Procedimiento Administrativo General.
28. El artículo 112º del Código, establece que para determinar la gravedad de la infracción, la autoridad administrativa podrá tomar en consideración diversos criterios tales como: (i) el beneficio ilícito esperado, (ii) la probabilidad de detección de la infracción, entre otros¹¹.
29. El beneficio ilícito es el beneficio real o potencial producto de la infracción administrativa. Es lo que percibe, percibiría o pensaba percibir el administrado cometiendo la infracción menos lo que percibiría si no la hubiera cometido. Así, por ejemplo, si un proveedor hubiera percibido 100 unidades respetando la ley, pero percibe (o percibiría o cree que va a percibir) 150 unidades al cometer la infracción, el beneficio ilícito es de 50 unidades. El beneficio

⁸ **LEY Nº 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 125º.- Competencia de los órganos resolutivos de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor.**
(...) Asimismo, es competente para conocer, en primera instancia, denuncias por incumplimiento de medida correctiva, (...)

⁹ **LEY Nº 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 117º.- Multas coercitivas por incumplimiento de mandatos**
Si el obligado a cumplir con un mandato del Indecopi respecto a una medida correctiva o a una medida cautelar no lo hace, se le impone una multa no menor de tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT).
En caso de persistir el incumplimiento de cualquiera de los mandatos a que se refiere el primer párrafo, el Indecopi puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de doscientas (200) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencido el cual se ordena una cobranza coactiva.

¹⁰ **LEY Nº 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 115º.- Medidas correctivas reparadoras**
115.6.- El extremo de la resolución final que ordena el cumplimiento de una medida correctiva reparadora a favor del consumidor constituye título ejecutivo conforme con lo dispuesto en el artículo Nº 688 del Código Civil Procesal, una vez que quedan consentidas o causan estado en la vía administrativa. La legitimidad para obrar en los procesos civiles de ejecución corresponde a los consumidores beneficiados con la medida correctiva reparadora.

¹¹ **LEY Nº 29751. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 112º.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas**
Al graduar la sanción, el Indecopi puede tener en consideración los siguientes criterios:
1. El beneficio ilícito esperado u obtenido por la realización de la infracción.
2. La probabilidad de detección de la infracción.
3. El daño resultante de la infracción.
4. Los efectos que la conducta infractora pueda haber generado en el mercado.
5. La naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores.
6. Otros criterios que, dependiendo del caso particular, se considere adecuado adoptar.



ilícito también es lo que el infractor ahorra, ahorraría o pensaba ahorrar, al cometer la infracción. El beneficio ilícito, resulta pertinente precisarlo, no es utilidad ni ganancia en sentido contable o financiero.

30. La probabilidad de detección, por su parte, es la posibilidad, medida en términos porcentuales, de que la comisión de una infracción sea detectada por la autoridad administrativa. Si una infracción es muy difícil de detectar, le corresponderá un porcentaje bajo de probabilidad, como sería 10%, lo que significa que, de cada 10 infracciones, una sería detectada por la autoridad; mientras que si es de mediana o fácil detección le corresponderá un porcentaje mayor, como, por ejemplo, 50% (si de cada 2 infracciones, una sería detectada por la autoridad), 75% (si de cada 4 infracciones, 3 serían detectadas) ó 100% (todas las infracciones serían detectadas).
31. En tanto la propia norma establece que la sanción debe ser disuasoria, el criterio del beneficio ilícito es especialmente importante, pues permite analizar cuál fue el beneficio esperado por el infractor que le llevó a cometer la conducta sancionada pese a su prohibición. Este criterio está estrechamente vinculado a la expectativa de detección, que influirá decisivamente al hacer el análisis costo/beneficio al momento de cometer la infracción. Adicionalmente, se trata de factores todos ellos susceptibles de cierta objetivación, lo que permite una mayor claridad en la motivación de la sanción, facilitando su comprensión y posterior control, tanto en sede administrativa como en sede judicial.
32. Sin embargo, no debe olvidarse que en materia sancionadora no se castiga únicamente por el beneficio ilícito del infractor, sino también por el daño potencial o causado como consecuencia de la infracción. Por tanto, los criterios indicados en el párrafo anterior no son los únicos que deben tomarse en cuenta para establecer una sanción, que puede verse agravada o atenuada en aplicación del resto de criterios establecidos en la normativa vigente; esto es, los efectos sobre el mercado, la naturaleza del bien jurídico lesionado, la conducta del infractor y la reincidencia o incumplimiento reiterado, entre otros.
33. Además, debe resaltarse que en caso el beneficio ilícito sea difícil de cuantificar o no exista, ésta Comisión podrá considerar los demás criterios establecidos en el artículo 112º del Código con la finalidad de determinar la sanción que considere pertinente a cada caso concreto, aplicando además los agravantes y atenuantes que correspondan.
34. En consecuencia, la metodología empleada por ésta Comisión parte de la determinación, siempre que sea posible, del beneficio ilícito esperado por el infractor, determinándose además la probabilidad de detección. A partir de estos criterios se determina lo que denominamos «multa base»¹⁹, lo que permite tener una base para la sanción, para cuya determinación final deberán aplicarse, cuando sea pertinente, los demás criterios establecidos en el artículo 112º del Código, así como los que, supletoriamente, se encuentran establecidos en el numeral 3 del artículo 130º de la Ley del Procedimiento Administrativo General. Por su parte, en aquellos supuestos en donde sea imposible o muy difícil establecer el beneficio ilícito, los demás criterios serán igualmente aplicables, para así determinar la sanción a imponer.
35. En el presente caso, se puede presumir que las prácticas de trato diferenciado en las que incurrió Five Star le ha reportado beneficios o un ahorro, pues, de lo contrario, no tendría incentivos para realizar dicha conducta.

¹⁹ La multa base se obtiene dividiendo el beneficio ilícito entre la probabilidad de detección. Es evidente que la sanción a imponer debe ser por lo menos igual a dicho monto, salvo que existan circunstancias atenuantes, de lo contrario el infractor encontraría rentable cometer la infracción en lugar de respetar las normas del ordenamiento jurídico, que es lo que busca evitar el principio de razonabilidad.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL
DEL INDECOPI DE JUNÍN

RESOLUCIÓN FINAL Nº 192-2016/INDECOPI-JUN

EXPEDIENTE Nº 186-2015/CPC-INDECOPI-JUN

36. La Comisión no sólo no cuenta con información que le permita cuantificar dicho beneficio o ahorro, sino que reconoce que resulta complicado establecer un parámetro objetivo que permita efectuar una presunción, por tal razón, como se ha explicado líneas arriba, en el presente caso la graduación de la sanción se estimará a partir de los otros criterios previstos en el artículo 112º del Código.
37. Debe considerarse que la sanción a imponer debe tener concordancia con el bien jurídico que se pretende proteger, así se debe tener en cuenta que las prácticas de trato diferenciado vulneran el derecho de los consumidores y, en el fondo, la dignidad de la persona humana, pues responden a una conducta irracional por parte de quien los realiza y que no encuentra justificación en ningún supuesto. Debe tenerse en cuenta que el consumo dentro de la sociedad constituye un factor económico de alta relevancia, que al verse perjudicado por prácticas de trato diferenciado impide el desarrollo de la sociedad además de segmentarla.
38. Asimismo, debe considerarse el daño producido en el mercado, en tanto cuando se verifica una restricción del acceso al consumo, basada en una práctica de trato diferenciado, se genera un daño en la credibilidad y confianza en el sistema, dado que se priva a los consumidores del derecho de satisfacer una necesidad y expectativa específica – en el presente caso acceder a determinados servicios bancarios – pese a cumplir con todos los recursos y requerimientos objetivos para ello, situación que no se puede admitir en una economía social de mercado.
39. Por otro lado, la Comisión considera importante señalar que, infracciones como la detectada en el presente procedimiento son de difícil detección, en la medida que resulta difícil para un consumidor probar que ha sido víctima de un trato diferenciado. En ese sentido, esta Comisión considera que la infracción materia de denuncia debe ser debidamente sancionada por la autoridad administrativa, a fin de evitar que se repita.
40. En ese sentido, para la comisión el factor determinante para graduar la multa en el presente caso es el daño ocasionado al señor Gallegos, quien tiene derecho a acceder valorativa y equitativamente a los servicios ofrecidos por la denunciada. Debe tenerse en cuenta que el interesado se vio directamente afectado por el trato diferenciado en el que incurrió el denunciado, al habersele retirado de su establecimiento sin que medie una causa justificada. Considerando este factor de graduación, previsto en el numeral 3 del artículo 112º del Código, y bajo los parámetros de razonabilidad y proporcionalidad, se estima pertinente imponer una multa ascendente a cinco (5) UIT.

III.4. De las costas y costos del procedimiento

41. De conformidad con lo establecido por el artículo 7º del Decreto Legislativo Nº 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, en cualquier procedimiento contencioso seguido ante Indecopi es potestad de la Comisión ordenar el pago de los costos y costas en que hubiera incurrido la interesada o el Indecopi en los casos en que, luego del análisis correspondiente, así lo considere conveniente¹².
42. Por lo anteriormente señalado, y teniendo en cuenta que Five Star infringió el artículo 38º numeral 3 del Código, la Comisión considera que corresponde ordenar al denunciado el pago de las costas y los costos en que hubiese incurrido el interesado en el presente procedimiento.

¹² **DECRETO LEGISLATIVO Nº 807. LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI. Artículo 7º.-** En cualquier procedimiento contencioso seguido ante el Indecopi, la Comisión u Oficina competente, además de imponer la sanción que corresponda, podrá ordenar que el infractor asuma el pago de las costas y costos del proceso en que haya incurrido el denunciante o el Indecopi. En caso de incumplimiento de la orden de pago de costas y costos del proceso, cualquier Comisión u Oficina del Indecopi podrá aplicar las multas previstas en el inciso b) del artículo 38 del Decreto Legislativo 716.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL
DEL INDECOPI DE JUNÍN

RESOLUCIÓN FINAL N° 192-2016/INDECOPI-JUN

EXPEDIENTE N° 186-2015/CPC-INDECOPI-JUN

43. En consecuencia, el denunciado deberá cumplir, en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles de notificada la presente, con pagar al interesado las costas del procedimiento, que a la fecha ascienden a la suma de S/ 36.00¹³; Ello, sin perjuicio, del derecho del señor Gallegos de solicitar la liquidación de costas y costos, una vez concluida la instancia administrativa.

IV. RESOLUCIÓN DE LA COMISIÓN

PRIMERO: Declarar fundada la denuncia presentada por el señor Felipe Hernán Gallegos Ríos contra Five Star Investment and Management S.A.C., por la presunta infracción del artículo 38° numeral 3 de la Ley N°29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que ha quedado acreditado que el denunciado incurrió en prácticas de trato diferenciado ya que retiró al interesado de su sala de juegos sin causa justificada.

SEGUNDO: Ordenar a Five Star Investment and Management S.A.C., como medida correctiva de oficio que, a partir de la notificación de la presente resolución se abstenga de realizar prácticas de trato diferenciado ilícito en contra del señor Felipe Hernán Gallegos Ríos.

TERCERO: Ordenar a Five Star Investment and Management S.A.C que, en un plazo de cinco (5) días hábiles contando a partir de la notificación de la presente Resolución, cumpla con pagar al señor Felipe Hernán Gallegos Ríos, la suma de S/ 36.00 por concepto de costas del procedimiento. Ello, sin perjuicio de su derecho de solicitar la liquidación de las costas y costos una vez concluida la instancia administrativa.

CUARTO: Sancionar a Five Star Investment and Management S.A.C., con una multa ascendente a cinco (5) Unidades Impositivas Tributarias¹⁴, la misma que será rebajada en 25% si el denunciado consiente la presente resolución y procede a cancelar la misma en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contado a partir de la notificación de la presente resolución, conforme a lo establecido en el artículo 113° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor¹⁵.

QUINTO: Informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que de conformidad con lo dispuesto por el artículo 38° del Decreto Legislativo N° 807, modificado por la Primera Disposición Complementaria Modificatoria del Código de Protección y Defensa del Consumidor, el único recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por este colegiado es el de apelación¹⁶. Cabe señalar que dicho recurso deberá ser presentado ante la Comisión en un plazo

¹³ Tasa correspondiente al derecho de presentación de la denuncia.

¹⁴ Dicha cantidad deberá ser abonada en la Tesorería del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de Protección de la Propiedad Intelectual - Indecopi - sito en Calle La Prosa 104, San Borja, o en las cuentas del Indecopi.

¹⁵ **LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. - Artículo 113°.- Cálculo y rebaja del monto de la multa**

Para calcularse el monto de las multas a aplicarse, se utiliza el valor de la Unidad Impositiva Tributaria (UIT) vigente a la fecha de pago efectivo o en la fecha que se haga efectiva la cobranza coactiva. Las multas constituyen en su integridad recursos propios del Indecopi, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 156.

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

¹⁶ **LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. PRIMERA. - Modificación del artículo 38° del Decreto Legislativo núm. 807. Artículo 38°.-** El único recurso impugnativo que puede interponerse durante la tramitación del procedimiento es el de apelación, que procede únicamente contra la resolución que pone fin a la instancia, contra la resolución que impone multas y contra la resolución que dicta una medida cautelar. El plazo para interponer dicho recurso es de cinco (5) días hábiles. La apelación de resoluciones que pone fin a la instancia se concede con efecto suspensivo. La apelación de multas se concede con efecto suspensivo, pero es tramitada en cuaderno separado. La apelación de medidas cautelares se concede sin efecto suspensivo, tramitándose también en cuaderno separado.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL
DEL INDECOPI DE JUNÍN

RESOLUCIÓN FINAL N° 192-2016/INDECOPI-JUN

EXPEDIENTE N° 186-2015/CPC-INDECOPI-JUN

máximo de cinco (5) días hábiles contado a partir del día siguiente de su notificación, caso contrario, la resolución quedará consentida¹⁷.

SEXTO: Requerir a Five Star Investment and Management S.A.C, conforme a lo establecido en el numeral 4 del artículo 194° de la Ley N° 274444, Ley de Procedimiento Administrativo General¹⁸, el cumplimiento espontáneo de la multa impuesta en la presente resolución; bajo apercibimiento de poner en conocimiento del Área de Ejecución Coactiva del Indecopi la sanción establecida, a efectos que ejerza las funciones otorgadas por ley; una vez que el presente acto administrativo haya quedado firme.

SÉPTIMO: Disponer la inscripción de Five Star Investment and Management S.A.C en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, una vez que la resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor¹⁹.

Con la intervención de los señores comisionados Edison Paúl Tabra Ochoa, Héctor Andrés Melgar Salazar y Armando Rafael Prieto Hormaza.

EDISON PAÚL TABRA OCHOA
Presidente

¹⁷ **LEY N° 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 212°.** - Acto firme. Una vez vencidos los plazos para interponer los recursos administrativos se perderá el derecho a articularlos quedando firme el acto.

¹⁸ **LEY N° 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 194°.- Ejecución forzosa**
Para proceder a la ejecución forzosa de actos administrativos a través de sus propios órganos competentes, o de la Policía Nacional del Perú, la autoridad cumple las siguientes exigencias:
(...)

4. Que se haya requerido al administrado el cumplimiento espontáneo de la prestación, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable.

¹⁹ **LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 119°.- Registro de infracciones y sanciones.** El Indecopi lleva un registro de infracciones y sanciones a las disposiciones del presente Código con la finalidad de contribuir a la transparencia de las transacciones entre proveedores y consumidores y orientar a estos en la toma de sus decisiones de consumo. Los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados por el lapso de cuatro (4) años contados a partir de la fecha de dicha resolución.

La información del registro es de acceso público y gratuito.