

El Indecopi en Puno sanciona con 44 mil soles a Tiendas Ripley S.A. por discriminar a un grupo de consumidores puneños de escasos recursos económicos

La Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Puno (ORI – Puno), en primera instancia administrativa, sancionó con 44 000 soles (el equivalente a 10 UIT unidades impositivas tributarias, a Tiendas por Departamento Ripley S.A por discriminar a un grupo de consumidores, de escasos recursos económicos, quienes acudieron a su local para adquirir productos. Sin embargo, por un conflicto de consumo ocurrido, los representantes de la empresa para subsanar la situación optaron por donarles frazadas y los invitaron a abandonar sus instalaciones por una puerta trasera que no es usada para el tránsito de los compradores.

Mediante Resolución Final N° 87-2021/INDECOPI-PUN del 20 de julio de 2020, la Comisión de la ORI-Puno concluyó que la citada empresa vulneró el artículo 38.1° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, que establece que “los proveedores no pueden establecer discriminación alguna por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole, respecto de los consumidores, se encuentren estos dentro o expuestos a una relación de consumo”.

Para tal efecto, la Comisión tuvo en cuenta los videos de vigilancia del establecimiento, así como los presentados por la Asociación de Consumidores “Nouvelle Defense - NV Défense” en representación de los denunciantes.

Se conoció que los agraviados llegaron hasta Tiendas Ripley S.A, ubicada en el C.C. Real Plaza de Juliaca, para adquirir algunos productos como parte de una labor social realizada por un tercero, quien los grababa mientras ellos escogían algunos productos. Dicha situación incomodó a los vigilantes que exigieron a este último dejar de grabar. Ante la insistencia del personal, los consumidores decidieron retirarse de la tienda por considerar que no estaban haciendo algo indebido.

Cuando se encontraban fuera de las instalaciones de Ripley S.A., el gerente de esta tienda pidió a las personas que iban a ser beneficiadas con la obra social que ingresaran nuevamente, para posteriormente entregarles frazadas en calidad de donación. Luego los invitó a abandonar el local por la puerta trasera que comunica directamente a la vía pública y no al centro comercial, por lo que, de alguna manera, se les impidió que puedan realizar las compras planeadas.

Ante ello, la Comisión señaló que las circunstancias en las cuales se brindó las donaciones constituyen un indicio razonable del trato diferenciado, teniendo en cuenta que Tiendas Ripley no suele donar productos (frazadas) a sus clientes o por lo menos no acreditó que dicho actuar esté establecido dentro de su procedimiento de atención al cliente.

Asimismo, consideró que una “política interna” no puede ser el sustento para que un establecimiento comercial brinde un servicio diferenciado que podría vulnerar los derechos

fundamentales de los consumidores, ya que el que el Estado como los particulares se encuentran obligados a respetar los derechos fundamentales de las personas, como es el derecho a la igualdad.

La Comisión remarcó que no condena el hecho de realizar actos caritativos, pero subrayó que dicha situación no puede ser justificación para realizar un trato diferenciado en perjuicio de personas que solo buscaban realizar compras dentro del establecimiento, más aún si dichos actos se desarrollan en las condiciones que se dieron en el presente caso.

Es importante destacar que, en calidad de medidas correctivas, la Comisión ordenó a Tiendas Ripley cumpla con remitir una comunicación a los afectados, disculpándose por los hechos suscitados el 15 de diciembre de 2020. Así como que brinde una capacitación sobre temas de atención al cliente y prohibición de actos de discriminación a todos los trabajadores de su establecimiento que participen en los procesos de diseño y ejecución de las políticas comerciales de atención al cliente o tengan contacto directo con clientes por cualquier canal de atención. La referida capacitación deberá reflejar el involucramiento de los principales directivos de la empresa.

Es importante mencionar que Tiendas Ripley cuenta con quince días hábiles para apelar, si así lo considera, de acuerdo a ley. Si esto ocurre el caso será visto por la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Indecopi.

Esta Resolución es pública y puede ser vista en el enlace: <https://bit.ly/2WRAXjv>

La institución da a conocer esta decisión al amparo del artículo 123 del Código, el cual precisa que "(...) Los procedimientos seguidos ante el Indecopi tienen carácter público. En esa medida, el secretario técnico y la Comisión de Protección al Consumidor del Indecopi se encuentran facultados para disponer la difusión de información vinculada a los mismos, siempre que lo consideren pertinente".

La información contenida en esta comunicación se refiere a una decisión tomada por la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi en Puno, órgano que pertenece al área resolutoria del Indecopi y que está integrada por profesionales independientes que resuelven los casos según su conocimiento especializado y conforme al marco legal vigente.

Los órganos resolutorios del Indecopi son autónomos en el ejercicio de sus funciones y sus decisiones no están sujetas a control por parte del presidente del Consejo Directivo, de la Gerencia General o de cualquiera de las gerencias que conforman la estructura administrativa del Indecopi, conforme a lo establecido en el artículo 21 de Ley de Organización y Funciones del Indecopi.

Puno, 06 de agosto de 2021