

Asociación Cultural Óscar Avilés fue sancionada por discriminar a menor de edad

- ✓ **El proveedor también negó el Libro de Reclamaciones a la madre de la menor afectada y empleó métodos comerciales coercitivos.**

La Comisión de Protección al Consumidor N°2 del Indecopi multó en primera instancia a la Asociación Cultural Óscar Avilés por infringir el Código de Protección y Defensa del Consumidor al discriminar a una menor de edad.

Según lo expuesto por la Comisión (Resolución Final N° 2397-2022/CC2), la Asociación indicó a la madre de la menor afectada que aún no habían determinado que su curso de *ballet* iniciaba en febrero de este año, mientras que a otros clientes sí se les confirmó dicha información. Asimismo, se verificó que el personal de la Asociación retiró a la menor del salón de clases por una supuesta agresión contra otra alumna, cuando ello no fue acreditado.

Ante esta situación, la madre de familia quiso dejar por sentado su reclamo en el Libro de Reclamaciones físico de la Asociación, pero no se lo permitieron.

Por último, la Comisión también verificó que el proveedor requirió un pago adicional para que la menor recupere sus clases, pese a que dicho monto no fue mencionado ni pactado de manera previa a la contratación del servicio.

Medidas a favor del consumidor

La Comisión ordenó a la Asociación Cultural Óscar Avilés que, en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, contados a partir del día siguiente de ser notificada, cumpla con devolver a la denunciante el monto que pagó por el mencionado curso, y que también le ofrezcan una disculpa pública y por escrito por las infracciones que fueron verificadas como parte del procedimiento.

Finalmente, para que se evite el trato diferenciado a los clientes, la Asociación deberá capacitar a su personal al respecto.

Esta decisión corresponde a la primera instancia resolutive del Indecopi y, de considerarlo pertinente, el proveedor podrá apelar ante la Sala Especializada en Protección al Consumidor.

Accede a la resolución en el siguiente enlace:

<https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/getDoc?docID=workspace://SpacesStore/4b10c36e-a998-46d3-8fb4-d7469571f35c>

El Indecopi da a conocer esta decisión al amparo del artículo 123 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, 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 en atención a los intereses de los consumidores afectados y no constituya violación de secretos comerciales o industriales".

Lima, 15 de noviembre de 2022