



DISCRIMINACIÓN EN EL CONSUMO

Avances y desafíos en la protección de personas LGTBI en el ámbito empresarial

Plan Nacional de Acción sobre Empresas y Derechos Humanos: Los Derechos de las personas LGTBI y Empresas

22 de julio de 2019



Wendy Ledesma Orbegozo

Directora

Dirección de la Autoridad Nacional
de Protección del Consumidor

1 Base Legal

CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ DE 1993

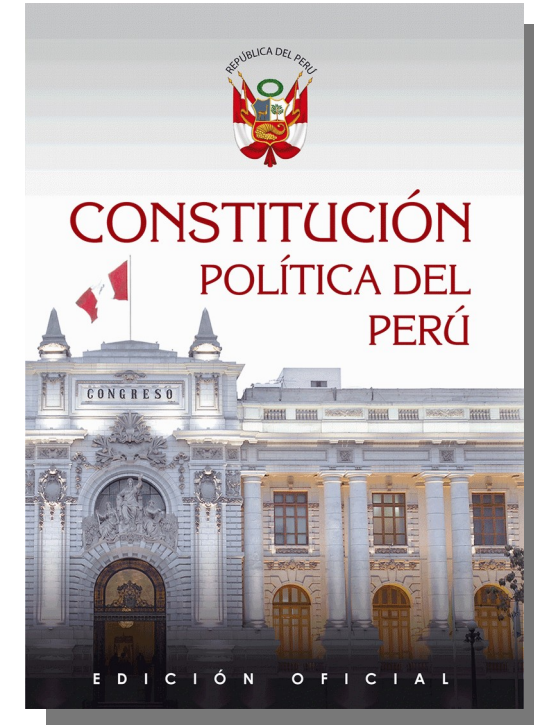
Artículo 2.- Toda persona tiene derecho:

(...)

2. A la igualdad ante la ley. Nadie debe ser discriminado por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquiera otra índole.

(...)

Artículo 65.- El Estado defiende el **interés de los consumidores y usuarios**. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado. Asimismo, vela, en particular, por la salud y la seguridad de la población.



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.

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.



DECRETO LEGISLATIVO N° 1033, LEY DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL INDECOPI

Artículo 2.- Funciones del INDECOPI.-

(...)

d) Proteger los derechos de los consumidores, vigilando que la información en los mercados sea correcta, asegurando la idoneidad de los bienes y servicios en función de la información brindada y evitando la discriminación en las relaciones de consumo;

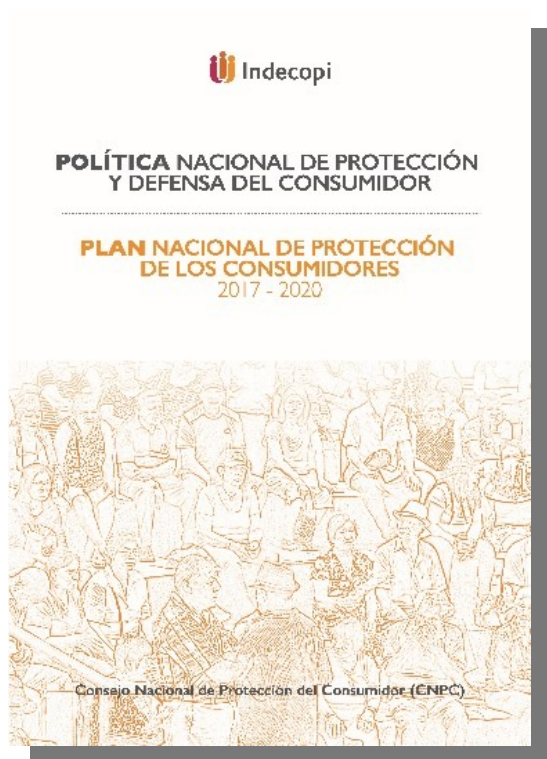
| REPUBLICA DEL PERU OFICINA GENERAL DE LA DEFENSA DEL CONSUMIDOR El Peruano www.elperuano.gob.pe DIARIO OFICIAL AYUDA A LA PRODUCCION DE LA INDUSTRIA RESPONSABLE Y DEL COMERCIO ELECTRONICO Sábado 17 de diciembre 2014 | |
|--|---|
| NORMAS LEGALES | |
| Año XXXI - N° 13085 | 538795 |
| Sumario | |
| PODER LEGISLATIVO | R.M. N° 085-2014-DE/SG. - Destinyen a servir pólizas de Mercado |
| CONGRESO DE LA REPUBLICA | R.M. N° 1087-2014-DE/SG. - Dejan en efecto la R.M. N° 094-2012-DE/SG, confirman el Comité de Dirección del Poder de Simplificación y el Equipo de Mejora Continua del Ministerio de Defensa |
| Ley N° 30285. - Ley que crea el Instituto Nacional de Investigación en Gases y Ecosistemas de Montaña | |
| | ECONOMIA Y FINANZAS |
| PODER EJECUTIVO | D.S. N° 340-2014-EF. - Autoriza Transferencia de Período en el Presupuesto del Sector Público para el Año 2014 a favor de Gobiernos Regionales, para financiar el pago de encargaturas |
| PRESENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS | R.D. N° 009-2014-EP/MD. - Modifican el número 13 del artículo 1 y el número 49 del punto 4 del Anexo CME 70 de la Resolución Directoral N° 096-2012-EP/SG 07 |
| R.M. N° 709-2014-PCM. - Designan representante de la Presidencia del Consejo de Ministros ante la Comisión Intersectorial de Empleo - CIE | |
| R.M. N° 202-2014-PCM. - Designan representantes de la Presidencia del Consejo de Ministros ante el Consejo Directivo del Fondo de Garantía para el Cambio y del Seguro Agrario | |
| R.M. N° 293-2014-PCM. - Aprueban Cuadros de Asignación de Personal Provisional de la Comisión Nacional para el Desarrollo y Vida sin Drogas - DIVESA | |
| AGRICULTURA Y RIEGO | D.S. N° 009-2014-MINEDU. - Modifica artículos y disposiciones del Reglamento de la Ley N° 28044, Ley de Reforma Magisterial, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2013-ED |
| R.M. N° 0074-2014-MINAGRI. - Designan representante designado por el Titular del Riego, ante el Comité de Gestión permanente para la reubicación y aprobación de Licitos parciales de obligaciones servidas de sentencias con calidad de cosa juzgada | |
| CULTURA | R.M. N° 80-2014-MINEDU. - Dirigen como Encargados Titulares del Ministerio de Educación, a los para efectos del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos, al PRONABEC y al PROMED |
| R.M. N° 051-2014-MC. - Aceptan donación efectuadas por el Banco de la Nación para la promoción de actividades culturales, y puesta en valor de bienes integrantes del Patrimonio Cultural de la Nación | |
| DEFENSA | R.M. N° 511-2014-MEM/D.M. - Otorgan concesión temporal a favor de Erel Orens Fuent Pined S.A. para desarrollar estudio a nivel de factibilidad relacionado a la actividad de generación de energía eléctrica de la futura Central Eléctrica Prisca |
| R.S. N° 729-2014-DE. - Autorizan viaje de miembros del Equipo de Revisión de CONIA para el control del ítem contractual SPOR a Francia, en comisión de servicios | |
| R.S. N° 729-2014-DE/EP. - Autorizan viaje de oficiales del Ejército del Perú a Ecuador, en comisión de servicios | |
| R.S. N° 731-2014-DE/SG. - Modifica la R.S. N° 04-2011-DE/MUP que autorizó viaje de oficiales de la Marina de Guerra del Perú, en comisión especial en el exterior | |
| | TRANSPORTES Y COMUNICACIONES |
| | R.D. N° 510-2014-MTC/15. - Autorizan a Revisores Técnicos del Perú S.A.C. para operar línea de transporte técnico vehicular de tipo mixta en local ubicado en el Ex-Fundo Ojedaño, Cusco |
| | ORGANISMOS EJECUTORES |
| | ORGANISMO DE FORMACION DE LA PROPIEDAD INFORMAL |
| | RH. N.º 001 y 002-2014-SMCP/ST. - Emiten conformidad a los procesos de selección de personal de profesiones técnicas en los departamentos de Cusco y Lima |

2

Política y Plan Nacional de Protección de los Consumidores

POLÍTICA Y PLAN NACIONAL DE PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES 2017 – 2020*

EJES ESTRATÉGICOS



Fortalecimiento del Sistema



Educación, orientación y difusión



Protección de la salud y seguridad



Mecanismos de prevención y solución de conflictos



* Ambos documentos fueron aprobadas por la Presidencia del Consejo de Ministros, mediante Decreto Supremo N° 006-2017-PCM y Decreto Supremo N° 024-2017-PCM, respectivamente, a propuesta del Consejo Nacional de Protección del Consumidor que preside el Indecopi en su calidad de Autoridad Nacional de Protección del Consumidor.

3

Discriminación en el Consumo

DISCRIMINACIÓN EN EL CONSUMO



- **Las normas** establecidas en los artículo 1.1 literal d) y 38 del Código de Protección y Defensa del Consumidor **establecen un deber de no discriminación para los proveedores** y la prohibición de exclusión de las personas sin que medien causas objetivas y razonables.
- **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 cual se sustenta en prejuicios que afectan la dignidad de las personas.
- **El tipo infractor de discriminación en el consumo no se restringe a supuestos de negativa de contratar**, pudiendo comprender también restricciones arbitrarias o interrupciones del servicio verificadas una vez entablada la relación de consumo.

(Resolución N° 32552015/SPC-INDECOPI)

4

Acciones del Indecopi en materia de discriminación en el consumo



El Indecopi presentó el libro **Discriminación en el consumo y trato diferenciado ilícito en la jurisprudencia del Indecopi**, que contiene los principales casos de discriminación denunciados ante la entidad en los últimos 16 años, a nivel nacional, entre 1998 y 2014.

La publicación se encuentra disponible en: <https://bit.ly/2IAAdS5e>



COORDINACIÓN INSTITUCIONAL

Convenios de Cooperación

- ✔ **Ministerio de Cultura (15.08.2019)**
- ✔ **Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (28.02.2019)**

En el marco de ambos convenios se vienen desarrollando acciones coordinadas y articuladas que permitan la atención de los casos de discriminación de competencia de estas entidades.

INCORPORACIÓN DEL INDECOPI EN LA COMISIÓN NACIONAL CONTRA LA DISCRIMINACIÓN (CONACOD)

✔ Decreto Supremo N° 014-2019-JUS (15.07.2019)

✔ En coordinación con el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, el Ministerio de Cultura y el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo – Sunafil se viene elaborando el Protocolo de atención de casos de sobre discriminación.

✔ En el marco de la participación en la Conacod se realizarán capacitaciones a funcionarios de las entidades participantes integrantes a nivel nacional, en materias de lucha contra el racismo y la discriminación en el consumo.



5

Casos resueltos por el Indecopi en materia de discriminación en el consumo

PRINCIPALES CASOS RESUELTOS POR EL INDECOPI

- ✔ Discriminación por motivos raciales
- ✔ Discriminación por discapacidad
- ✔ Discriminación por orientación sexual





DISCRIMINACIÓN POR MOTIVOS RACIALES*

- **Caso Discoteca Aura**
Resolución N° 0939-2005/TDC-INDECOPI
Multa de 35 UIT y orden de abstenerse de prácticas discriminatorias
- **Caso Café del Mar**
Resolución N° 1414-2006/TDC-ININDECOPI
Multa 37 UIT y orden de abstenerse de prácticas discriminatorias
- **Caso Asia Rock**
Resolución N° 1879-2014/SPC-INDECOPI
Multa de 50 UIT, orden de abstenerse de prácticas discriminatorias y publicación de aviso y capacitación de personal.



Clausura de Café del Mar

* Iniciados de oficio



DISCRIMINACIÓN POR DISCAPACIDAD

- **Caso Síndrome de Down (negativa a contratar un seguro de salud)**
Resolución N° 2135-2012/SC2-INDECOPI
Multa de 45 UIT y orden de tramitar la solicitud de afiliación
- **Caso Trastorno del Espectro Autista (negativa a contratar plan de salud)**
Resolución N° 3241-2016/SPC-INDECOPI
Multa de 50 UIT
- **Caso Síndrome Down (negativa a contratar seguro de salud)**
Resolución N° 5016-2016/SPC-INDECOPI
Multa de 50 UIT
- **Caso Metropolitano (no se facilitó a persona con discapacidad motora la ubicación de su silla de ruedas)**
Resolución N° 2904-2016/SPC-INDECOPI
Multa de 50 UIT y orden de abstenerse de conductas similares
- **Caso de condicionamiento de acceso de cinco personas sordomudas a un vuelo a que estuvieran acompañadas (iniciado de oficio)**
Resolución N° 0854-2014/SPC-INDECOPI
Multa de 45 UIT



Fuente: <https://bit.ly/2MsBILV>



DISCRIMINACIÓN POR ORIENTACIÓN SEXUAL

- **Caso Hotel de Tacna (negativa de brindar suit matrimonial a pareja)**
Resolución N° 1507-2013/SPC-INDECOPI
Multa de 2 UIT. No se pudo incrementar por prohibición legal
- **Caso Godfrey (discoteca impidió entrada a persona transexual)**
Resolución N° 1197-2014/SPC-INDECOPI
Multa de 50 UIT y orden de publicar aviso, capacitar personal y abstenerse de prácticas discriminatorias
- **Caso Plaza San Miguel (agente de seguridad exigió a pareja retirarse de centro comercial)**
Resolución N° 3255-2015/SPC-INDECOPI
Multa de 8 UIT y Orden de capacitar a personal y colocar caterles
- **Caso Discoteca Mood – Piura (agente de seguridad exigió a pareja retirarse de discoteca)**
Resolución N° 3167-2017/SPC-INDECOPI
Multa de 50 UIT y orden de cese de conducta
- **Caso El Aguaje (impedimento de ingreso a restaurante a mujer transexual)**
Resolución N° 628-2018/SPC-INDECOPI
Multa de 10 UIT (No se pudo incrementar por prohibición legal) y Orden de capacitar a personal y colocar carteles.



Fuente: <https://bit.ly/2K8kre5>



CASOS RECIENTES

- **Discoteca Chira's - Piura**
Resolución 0534-2019/SPC-INDECOPI
27 de febrero de 2019
Negativa de ingreso a discoteca al denunciante debido a su condición de transgénero
Medida correctiva: Capacitación a su personal y publicación de cartel
- **Pollería La Chinita – Piura**
Resolución 1119-2019/SPC-INDECOPI
29 de abril de 2019
Retiro de una persona indigente del restaurante cuando uno de los comensales se disponía a invitarle un desayuno
Medidas correctivas: Capacitación a su personal y publicación de cartel

- **La Estación de Barranco**
Resolución 1626-2019/SPC-INDECOPI
17 de junio de 2019
Retiro del denunciante sin causa justificada lo que configura un trato diferenciado ilícito
Medida correctiva: Carta de disculpa al denunciante



Indecopi



Indecopi

Indecopi Oficial



Radio 
Indecopi

www.indecopi.gob.pe/radio

www.indecopi.gob.pe