

Desde el año 2010 el Indecopi impuso más de cuatro millones de soles en multas a proveedores de diversos sectores económicos por cometer actos de discriminación contra consumidores

- ✓ El Código de Protección y Defensa del Consumidor faculta al Indecopi a resolver casos de discriminación contra ciudadanos ocurridos en sus relaciones de consumo.
- ✓ Además de multarlas el Indecopi ha ordenado medidas correctivas, como publicar avisos en sus locales y en sus portales web sobre la prohibición de discriminación o capacitar a su personal para evitar la recurrencia de esta infracción.

El Indecopi, desde el año 2010 a la fecha, ha impuesto multas por más de cuatro millones de soles, el equivalente a 1 068 UIT (unidades impositivas tributarias), a diferentes proveedores del país por discriminar a sus consumidores; entre los cuales se encuentran empresas de diferentes sectores del mercado como aerolíneas, hoteles, bancos, centros educativos, compañías de seguros, discotecas, restaurantes, entre otros.

Los actos de discriminación más recurrentes que fueron sancionados por las Comisiones de Protección al Consumidor y confirmados por la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Tribunal del Indecopi (SPC) obedecieron a motivos raciales, discapacidad, género, edad, nacionalidad, orientación sexual e identidad de género.

Las resoluciones que detallan los procedimientos antes mencionados son públicas y pueden descargarse en el enlace <http://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/tribunal.seam>, siendo los casos más emblemáticos los siguientes:

- Discotecas que restringían el acceso a las personas por motivos raciales o por su identidad de género (Resoluciones 1879-2014/SPC-INDECOPI, 1197-2014/SPC-INDECOPI, 0628-2018/SPC-INDECOPI, 1539-2018/SPC-INDECOPI, 2145-2018/SPC-INDECOPI y 0534-2019/SPC-INDECOPI).
- Compañías de seguros que se negaban a afiliar a personas con discapacidades cognitivas (Resoluciones 2135-2012/SPC-INDECOPI, 1539-2014/SPC-INDECOPI, 3241-2016/SPC-INDECOPI y 5016-2016/SPC-INDECOPI).
- Un hotel que le negó la habitación matrimonial a una pareja homosexual (Resolución 1507-2013/SPC-INDECOPI).
- Una feria que le negó injustificadamente el ingreso a una persona con parálisis cerebral (Resolución 3128-2013/SPC-INDECOPI).
- Una aerolínea que le exigió injustificadamente a personas sordomudas que pretendían abordar un vuelo, que tuvieran acompañantes (Resolución 0854-2014/SPC-INDECOPI).
- Un centro educativo que se negó a matricular de forma injustificada a una menor de edad con discapacidad cognitiva (Resolución 1818-2019/SPC-INDECOPI).
- Un centro educativo que no permitió la participación de alumno en la actuación del “Día del Padre”, en compañía de su abuelo (Resolución 2717-2019/SPC-INDECOPI).
- Restaurantes que restringían de forma parcial y/o indebida el acceso a sus servicios por motivos de condición socioeconómica o de género (Resoluciones 1119-2019/SPC-INDECOPI y 2758-2019/SPC-INDECOPI).
- Entidades financieras que imponían restricciones en base a la edad de los consumidores para acceder a sus productos (Resoluciones 2025-2019/SPC-INDECOPI, 2250-2019/SPC-INDECOPI, 2813-2019/SPC-INDECOPI, 2814-2019/SPC-INDECOPI, 2815-2019/SPC-INDECOPI, 3649-2019/SPC-INDECOPI y 1453-2020/SPC-INDECOPI).

- Establecimientos comerciales que exigieron injustificadamente a parejas homosexuales que se retiraran de su local (Resoluciones 3255-2015/SPC-INDECOPI y 3167-2017/SPC-INDECOPI).
- Una entidad financiera que negó a una persona, por su condición de hombre, la atención preferencial solicitada cuando hacía cola dentro del establecimiento, pese a que se encontraba acompañado de su menor hijo (Resolución 1121-2020/SPC-INDECOPI).
- Una entidad financiera que no permitió a una persona abrir una cuenta de depósito a plazo fijo con tasas promocionales, a través de la banca por internet, debido a su origen o procedencia (Resolución 2037-2020/SPC-INDECOPI).
- Una entidad financiera que solicitó indebidamente a una persona con discapacidad la presencia de una tercera persona (curador) para entregarle una tarjeta de crédito previamente ofrecida (Resolución 0175-2021/SPC-INDECOPI).
- Un establecimiento comercial que aplicó mecanismos de seguridad a una persona debido a su nacionalidad (Resolución 1235-2021/SPC-INDECOPI).

Medidas correctivas

Si bien el Indecopi no puede otorgar indemnizaciones a los consumidores por los daños y perjuicios causados (correspondiendo dicha facultad a la instancia judicial o arbitral correspondiente), sí se encuentra facultado para ordenar a los proveedores el cumplimiento de diversas medidas correctivas que logren revertir los efectos de la discriminación detectada o evitar que esta se produzca en el futuro.

En ese sentido, a fin de corregir estas conductas discriminatorias y evitar futuras infracciones, el Indecopi ordenó a los proveedores que cumplieran con diversos tipos de medidas correctivas, tales como la capacitación a su personal (incluyendo altos directivos de la empresa), el ofrecimiento de disculpas públicas, la publicación de avisos en sus locales o páginas web informando sobre la prohibición de discriminación, entre otros.

Sanciones

Conforme al Código de Protección y Defensa del Consumidor, en caso los órganos resolutivos del Indecopi detecten algún caso de discriminación contra los consumidores, pueden imponer sanciones a los proveedores, las cuales van desde una amonestación hasta una multa de 450 UIT, suma equivalente a S/ 1 980 000 (un millón novecientos ochenta mil soles) al año 2021.

Legislación peruana sanciona discriminación en el consumo

Es importante considerar que la anterior Ley de Protección al Consumidor ya prohibía expresamente la discriminación en las relaciones de consumo y bajo su vigencia el Indecopi comenzó a atender y resolver este tipo de denuncias.

Posteriormente, con el Código de Protección y Defensa del Consumidor, vigente desde el 2010, se ratificó esta prohibición y la competencia del Indecopi para sancionar estas conductas. Esta información considera estadísticas dentro del período de vigencia del Código.

Por ello, el Indecopi exhorta a los proveedores a no discriminar a los consumidores en sus relaciones de consumo por los motivos antes expuestos, salvo que, como lo establece el mismo Código, exista una causa objetiva y razonable para dicha conducta, debidamente acreditada en cada caso en particular.

Ante cualquier problema de este tipo, el Indecopi recomienda al consumidor solicitar el Libro de Reclamaciones para dejar constancia de lo sucedido, así como también comunicarse con la autoridad escribiendo al correo electrónico sacreclamo@indecopi.gob.pe o llamando al 224-7777 (para Lima) o a la línea gratuita 0-800-4-4040 para regiones. Todas las comunicaciones serán tratadas con la estricta confidencialidad.

El Indecopi reafirma su compromiso con la protección de los derechos de las consumidoras y los consumidores y el respeto de los derechos fundamentales de la ciudadanía, fomentando el acceso sin distinción alguna a la variedad de productos y servicios que se ofrecen en el mercado.

Lima, 12 de julio de 2021

Glosario:

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.

38.3 El trato diferente de los consumidores debe obedecer a causas objetivas y razonables (...)

Artículo 114.- Medidas correctivas

Sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción al presente Código, el Indecopi puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias. (...)

Artículo 115.- Medidas correctivas reparadoras

115.7 Las medidas correctivas reparadoras como mandatos dirigidos a resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas originadas por la infracción buscan corregir la conducta infractora y no tienen naturaleza indemnizatoria; son dictadas sin perjuicio de la indemnización por los daños y perjuicios que el consumidor puede solicitar en la vía judicial o arbitral correspondiente. No obstante, se descuenta de la indemnización patrimonial aquella satisfacción patrimonial deducible que el consumidor haya recibido a consecuencia del dictado de una medida correctiva reparadora en sede administrativa.

Artículo 117.- 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 coercitiva no menor de una (1) UIT tratándose de una microempresa; en todos los otros supuestos se impone una multa no menor de tres (3) UIT.

En caso de persistir el incumplimiento, el órgano resolutorio puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de doscientas (200) UIT.