

Día Internacional del Orgullo LGBTQ+: El Indecopi exhorta trato igualitario para consumidores

- ✓ **Proveedores que incurran en actos de discriminación podrían ser multados con más de S/2 millones.**
- ✓ **En los últimos 04 años, la institución ha impuesto 79 sanciones y 800.7 UIT en multas a proveedores por discriminación en el consumo.**

En el marco del Día Internacional del Orgullo LGBTQ+, que se conmemora el 28 de junio, el Indecopi, como institución rectora del Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor, exhorta a los proveedores de bienes y servicios a cumplir con sus obligaciones y a tratar con igualdad y respeto a las y los consumidores.

La institución recordó que todo acto de discriminación por raza, sexo, orientación sexual, religión, opinión, condición económica o por cualquier otro motivo está prohibido y podría ser sancionado con hasta 450 Unidades Impositivas Tributarias (UIT), equivalentes a S/2,070,000.00.

El Código de Protección y Defensa del Consumidor prohíbe la exclusión de personas sin que existan razones objetivas y razonables, como la afectación a la seguridad o a la tranquilidad. Bajo este supuesto, únicamente se podría impedir, por ejemplo, el ingreso a un establecimiento comercial a las personas que se encuentren en estado de ebriedad o portando armas.

Cifras

Desde el 22 de marzo de 2020 al 29 de mayo de 2022, el Centro Especial de Monitoreo del Indecopi (CEMI) ha registrado un total de 372 reportes sobre discriminación y trato diferenciado por distintos motivos, principalmente en el sector comercio e industria.

Asimismo, en los últimos 04 años, los órganos resolutivos del Indecopi han impuesto 79 sanciones y 800.7 UIT en multas a proveedores por discriminación en el consumo.

En lo que va del año, la Sala Especializada en Protección al Consumidor ha sancionado a proveedores por discriminar a consumidores, específicamente por su orientación sexual e identidad de género. Tal es el caso de 'Hiperbodega Precio Uno' (Tottus), que impidió a una mujer transexual el ingreso a uno de sus locales de manera injustificada; y del Centro Comercial MegaPlaza de Chimbote por impedirle a una mujer transgénero el ingreso a los servicios higiénicos de mujeres.

En ambos casos, además de imponer multas, la Sala ordenó medidas correctivas para que el personal de ambas empresas sea capacitado, a fin de evitar que se repitan actos como estos, en salvaguarda del bienestar de los consumidores.

Cabe señalar que, desde el año 2019, el Indecopi integra la Comisión Nacional contra la Discriminación (CONACOD), órgano multisectorial presidido por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, encargado de realizar acciones en materia de igualdad y no discriminación, como la emisión de informes técnicos, recomendaciones, lineamientos, proyectos normativos, así como monitorear los avances del Estado sobre la materia.

Canales de atención a consumidores

Si las o los consumidores sufren de algún tipo de discriminación en el consumo, pueden dejar constancia de este hecho en el Libro de Reclamaciones del proveedor, físico o virtual que debe estar en un lugar visible y de fácil acceso al público.

Además, pueden contactarse con el Indecopi, a través de los siguientes canales de atención:

- Servicio gratuito “Reclama Virtual”: <https://enlinea.indecopi.gob.pe/reclamavirtual/#/>
- Líneas telefónicas: 224 7777 para Lima, y el 0 800 4 4040 para regiones.
- Correo electrónico: sacreclamo@indecopi.gob.pe.

Finalmente, si son testigos de un hecho irregular, pueden reportarlo a través del Formulario ‘Vigilancia Ciudadana’: <https://cutt.ly/jjW4l8m>.

Lima, 28 de junio de 2022