

El Indecopi brinda pautas para que proveedores eviten actos de discriminación contra consumidores de la comunidad LGBTI

- ✓ **Proveedores que discriminen a consumidores podrían ser multados con hasta 450 UIT equivalentes a S/ 2,227,500.**
- ✓ **En el 2022 el Indecopi ha sancionado a dos empresas por discriminar a sus clientes debido a su identidad de género.**

Lucha contra la discriminación. A fin de garantizar que se respeten los derechos humanos en las actividades del sector empresarial en el Perú, el Indecopi, en coordinación con la ONG PROSA, pone a disposición de la ciudadanía la “Miniguía para proveedores con recomendaciones para evitar actos de discriminación por orientación sexual e identidad de género”.

Este producto informativo brinda las pautas que deben seguir los proveedores para evitar actos de discriminación contra los consumidores, especialmente, contra aquellos que pertenecen a la comunidad LGBTI.

Acciones para evitar la discriminación

A través de esta miniguía, el Indecopi recomienda a las empresas considerar las siguientes acciones para evitar la discriminación:

- Tener una conducta empresarial acorde a la buena fe, la confianza y la lealdad, valorando el comportamiento del consumidor y evitando prejuicios y/o estereotipos en el trato.
- Orientar sus prácticas y valores en protección de los consumidores frente a la desigualdad, con especial énfasis en los consumidores LGBTI.
- Incluir dentro de sus valores organizacionales el respeto por la comunidad LGBTI.
- Desarrollar actividades de educación y sensibilización empresarial que promuevan el respeto de los derechos de las personas, especialmente hacia quienes son víctimas de homofobia o transfobia.
- Realizar capacitaciones continuas a sus trabajadores a fin de eliminar prácticas discriminatorias en el consumo.
- Evitar el uso, difusión y/o diseño de publicidad que induzca a actos de discriminación hacia los consumidores.

Acceda a la miniguía en el siguiente enlace: <https://bit.ly/3jKZgkP>.

Cabe señalar que la igualdad es un derecho fundamental reconocido en la Constitución Política del Perú y en virtud del cual nadie puede ser discriminado por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole. Asimismo, el Código de Protección y Defensa del Consumidor prohíbe la discriminación en el consumo y por ende la exclusión de las personas sin que existan razones objetivas y razonables.

De incurrir en estos actos, los proveedores podrían ser multados con hasta 450 UIT, equivalentes a S/2,227,500. Precisamente, en el 2022 el Indecopi sancionó a dos empresas por haber discriminado a sus clientes debido a su identidad de género.

El Indecopi se mantiene vigilante ante cualquier presunto caso de discriminación. Además, les recuerda a los ciudadanos que, ante alguna situación de discriminación deben exigir el Libro de Reclamaciones y dejar sentado su reclamo.

Canales de atención al consumidor

Asimismo, la institución pone a disposición de los ciudadanos los siguientes canales de atención:

- Al correo: sacreclamo@indecopi.gob.pe
- Reclama Virtual: <https://enlinea.indecopi.gob.pe/reclamavirtual/>
- A las líneas telefónicas 224-7777 (Lima) y 0800-4-4040 (provincias)

Además, si es testigo de un hecho irregular, puede reportarlo, inclusive, de manera anónima, a través del Formulario de Vigilancia Ciudadana <https://bit.ly/3GomZhv>.

SOBRE ONG PROSA

Se fundó en el año 1991, constituyéndose en una de las iniciativas no gubernamentales más antiguas constituida por y para personas con VIH/SIDA en el Perú, con el fin de preservar la calidad de vida y defender los derechos de las personas viviendo con VIH.

Lima, 06 de enero de 2023