

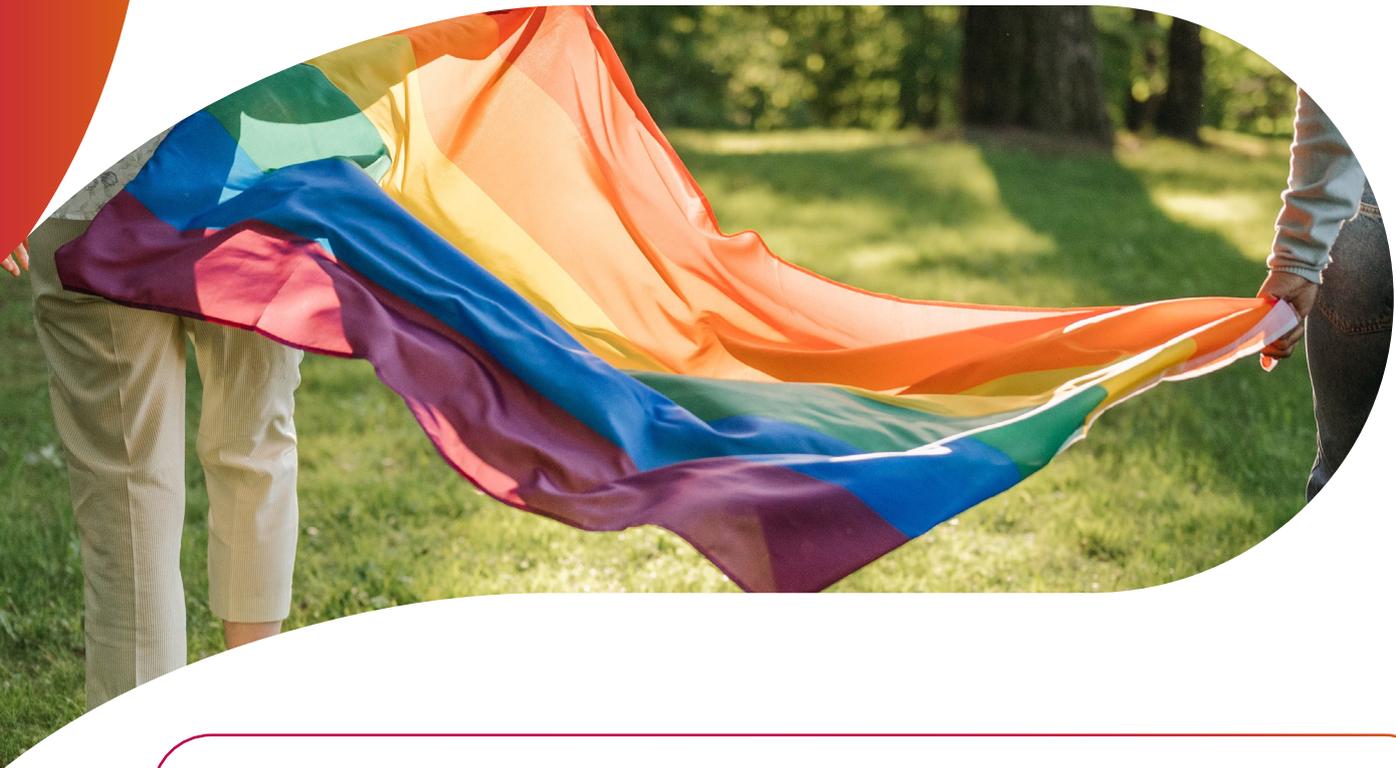
Discriminación en el consumo

Miniguía para proveedores con recomendaciones
para evitar actos de discriminación por
orientación sexual e identidad de género

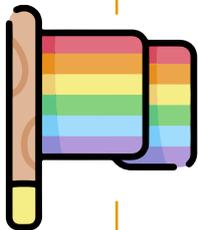


Con el apoyo de:





En las relaciones de consumo debe prevalecer el trato igualitario, por ello, los proveedores se encuentran prohibidos de discriminar a las y los consumidores por su raza, orientación sexual, religión, opinión, condición económica o por cualquier otro motivo¹.



La orientación sexual y la identidad de género² se encuentran comprendidos dentro de estos motivos. **El respeto hacia las personas LGBTI** (siglas con las que se designa a las personas lesbianas, gays, bisexuales, trans e intersex) **hace que tu negocio sea un ambiente libre de discriminación.**

1. Artículo 38 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

2 Para mayor información consultar:

https://www.corteidh.or.cr/cf/Jurisprudencia2/busqueda_opiniones_consultivas.cfm?lang=es

¿Qué acciones debe seguir tu negocio para ser un ambiente libre discriminación?



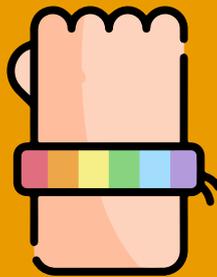
Tener una conducta empresarial acorde a la buena fe, la confianza y la lealdad, valorando el comportamiento de la o el consumidor y evitando prejuicios y/o estereotipos en el trato.



Realizar capacitaciones continuas a tus trabajadores a fin de eliminar prácticas discriminatorias en el consumo.



Orientar sus prácticas y valores en protección de las y los consumidores frente a la desigualdad, con especial énfasis en las y los consumidores 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.



Incluir dentro de tus valores organizacionales el respeto por la comunidad LGBTI.

Sigue estos consejos para eliminar la discriminación en el consumo en tu negocio:

En la publicidad:

Evita el uso, difusión y/o diseño de publicidad que induzca a actos de discriminación hacia las y los consumidores.³



En la atención al cliente:

- Emplea un trato amable, utilizando expresiones generales e integradoras.
- Implementa protocolos de identificación de las y los consumidores para evitar acciones discriminatorias.



En la gestión de reclamos:

- No niegues la entrega del Libro de Reclamaciones. Brinda atención adecuada a todos los reclamos y quejas.
- Permite que en la sección "identificación de la y el consumidor reclamante", del Libro de Reclamaciones, se consigne el nombre social de la y el consumidor.



Capacitación de personal:

- Realiza capacitaciones integrales que involucren a cada área de la empresa, a fin de que todos tus trabajadores aprendan sobre la igualdad y no discriminación.



¿Cómo interviene el Indecopi ante casos de discriminación en el consumo?

En el 2022, el Indecopi sancionó a dos empresas por haber discriminado a sus clientes debido a su identidad de género.



En el primer caso, la discriminación se produjo al negar el ingreso a una cliente trans a las instalaciones del negocio.⁴ En el segundo caso, la empresa negó el ingreso de una mujer trans a los servicios higiénicos.⁵

4. Resolución N° 0077-2022/SPC-INDECOPI del 17 de enero de 2022.

5. Resolución N° 0735-2022/SPC-INDECOPI del 12 de abril de 2022.



Si deseas realizar un reclamo o reportar un incidente, comunícate con el Indecopi a través de:

- Reclama Virtual: <https://bit.ly/3cYZYlj>
- Correo electrónico: sacreclamo@indecopi.gob.pe
- Teléfonos: (01) 224-7777 (Lima) y 0800-4-4040 (línea gratuita para regiones).
- Formulario de 'Vigilancia Ciudadana': <https://cutt.ly/jjW4l8m>

Síguenos en: **Indecopi Oficial**



Gobierno del Perú



BICENTENARIO
DEL PERÚ
2021 - 2024