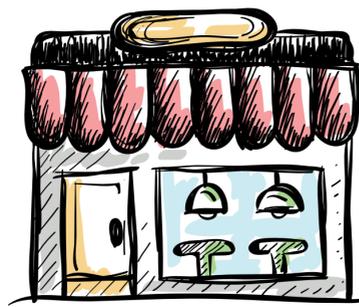


Discriminación étnico-racial en un establecimiento comercial o en una relación de consumo



LA EMPRESA ES RESPONSABLE DE GARANTIZAR UN ESPACIO DE INTERACCIÓN COMERCIAL SEGURO, SALVAGUARDANDO LA INTEGRIDAD DE SUS CLIENTES O USUARIOS FRENTE A LA AFECTACIÓN DE SUS DERECHOS.

EL **81%** de los encuestados está de acuerdo en que la discriminación ocurre todo el tiempo y nadie hace nada.

(MINJUS, 2013)



EL **39%** de peruanos piensa que son discriminados por su "raza".

(Latinobarómetro, 2011)



EL **89.5%** de la sociedad limeña considera que existen actitudes que discriminan a las personas que vienen de otras provincias.

(CPI, 2008)



El artículo 38° del Código de Protección al Consumidor prohíbe que los consumidores sean tratados de forma diferente sin una justificación objetiva y razonable.

¿QUÉ SIGNIFICA ESTO ?

Es decir que está prohibido todo trato diferenciado que tenga como motivos las características físicas de una persona así como sus hábitos, usos, costumbres y forma de vida, que se relacionen con su pertenencia a un determinado grupo social.

¿QUÉ PUEDO HACER ANTE UN CASO DE DISCRIMINACIÓN ?

Si eres víctima o testigo de un acto de discriminación étnico-racial por parte de un establecimiento comercial o en una relación de consumo debes denunciarlo ante el **Indecopi**.

Indecopi tiene dos vías para atender tu reclamo o denuncia:

1

Un servicio de atención gratuita de reclamos, a cargo del Servicio de Atención al Ciudadano (SAC).

Este procedimiento, permite que el consumidor y el proveedor pueden llegar a un acuerdo de forma sencilla y rápida.

Este tipo de reclamos lo puedes hacer de manera virtual ingresando a www.indecopi.gob.pe.

Un procedimiento de denuncia por actos de discriminación ante la Comisión de Protección al Consumidor (CPC). Las denuncias deben presentarse por escrito y previo pago de una tasa.

2

También puedes acudir a la Municipalidad, hay más de **120 municipios** a nivel nacional que cuentan con Ordenanzas que prohíben la discriminación y sancionan las prácticas discriminatorias con multas y/o la clausura del establecimiento infractor. Conoce cuáles son aquí: <http://alertacontraelracismo.pe/mapa-ordenanzas>.

Para toda queja, demanda o denuncia por discriminación procura tener elementos que puedan probar los hechos.

Recuerda que de acuerdo al artículo 323° del Código Penal la discriminación y la incitación a la discriminación son delitos que pueden ser denunciados ante el Ministerio Público o la Comisaría más cercana

EL RACISMO NO ES NORMAL Y DEBE SER DENUNCIADO.



PERÚ

Ministerio de Cultura