



Autónoma
Universidad Autónoma del Perú

**FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO**

TESIS

LA DISCRIMINACIÓN A CONSUMIDORES EN TIEMPOS DE COVID POR
CENTROS COMERCIALES EN EL DISTRITO DE VILLA EL SALVADOR, 2020

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE
ABOGADO**

AUTORES

SHEILA MELISSA ATAULLUCO AMES
ORCID: 0000-0002-6122-7159

VICTOR CHRISTIAN ROJAS LANDA
ORCID: 0000-0002-0951-6500

ASESOR

MAG. MARCOS ENRIQUE TUME CHUNGA
ORCID: 0000-0003-4484-6609

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

PROMOCIÓN Y DEFENSA DE LOS DERECHOS HUMANOS EN EL ÁMBITO
NACIONAL E INTERNACIONAL

LIMA, PERÚ, JULIO DE 2022



CC BY

<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

Esta licencia permite a otros distribuir, mezclar, ajustar y construir a partir de su obra, incluso con fines comerciales, siempre que le sea reconocida la autoría de la creación original. Esta es la licencia más servicial de las ofrecidas. Recomendada para una máxima difusión y utilización de los materiales sujetos a la licencia.

Referencia bibliográfica

Ataulluco Ames, S. M., & Rojas Landa, V. C. (2022). *La discriminación a consumidores en tiempos de Covid por centros comerciales en el distrito de Villa El Salvador, 2020* [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio de la Universidad Autónoma del Perú.

HOJA DE METADATOS

Datos del autor	
Nombres y apellidos	Sheila Melissa Atauluco Ames
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	75120153
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0002-6122-7159
Datos del autor	
Nombres y apellidos	Victor Christian Rojas Landa
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	10092384
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0002-0951-6500
Datos del asesor	
Nombres y apellidos	Marco Enrique Tume Chunga
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	41058938
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0003-4484-6609
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	Luis Ángel Espinoza Pajuelo
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	10594662
Secretario del jurado	
Nombres y apellidos	Wilfredo Herbert Gordillo Briceño
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	47158547
Vocal del jurado	
Nombres y apellidos	Marco Enrique Tume Chunga
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	41058938
Datos de la investigación	

Título de la investigación	La discriminación a consumidores en tiempos de Covid por centros comerciales en el distrito de Villa El Salvador, 2020
Línea de investigación Institucional	Persona, Sociedad, Empresa y Estado
Línea de investigación del Programa	Promoción y defensa de los derechos humanos en el ámbito nacional e internacional
URL de disciplinas OCDE	https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.05.02



Autónoma
Universidad Autónoma del Perú

Facultad de Ciencias Humanas y de la Salud

ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Lima el Jurado de Sustentación de Tesis conformado por la Dr. Luis Angel Espinoza Pajuelo quien lo preside y los miembros del Jurado Mg. Wilfredo Herbert Gordillo Briceño y Mg. Marcos Enrique Tume Chunga; reunidos en acto público para dictaminar la tesis titulada:

"LA DISCRIMINACIÓN A CONSUMIDORES EN TIEMPOS DE COVID POR CENTROS COMERCIALES EN EL DISTRITO DE VILLA EL SALVADOR, 2020"

Presentado por la Bachiller:

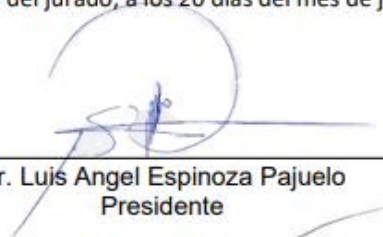
SHEILA MELISSA ATAULLUCO AMES

Para optar el Título Profesional de Abogado.

luego de escuchar la sustentación de la misma y resueltas las preguntas del jurado, acuerdan:

APROBADO POR MAYORIA

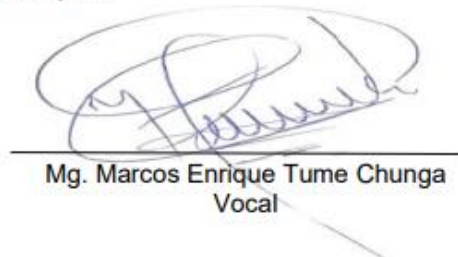
En fe de lo cual firman los miembros del jurado, a los 20 días del mes de julio del 2022.



Dr. Luis Angel Espinoza Pajuelo
Presidente



Mg. Wilfredo Herbert Gordillo Briceño
Secretario



Mg. Marcos Enrique Tume Chunga
Vocal



Autónoma
Universidad Autónoma del Perú

Facultad de Ciencias Humanas y de la Salud

ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Lima el Jurado de Sustentación de Tesis conformado por la Dr. Luis Angel Espinoza Pajuelo quien lo preside y los miembros del Jurado Mg. Wilfredo Herbert Gordillo Briceño y Mg. Marcos Enrique Tume Chunga; reunidos en acto público para dictaminar la tesis titulada:

"LA DISCRIMINACIÓN A CONSUMIDORES EN TIEMPOS DE COVID POR CENTROS COMERCIALES EN EL DISTRITO DE VILLA EL SALVADOR, 2020"

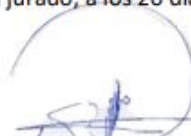
Presentado por el Bachiller:


VICTOR CHRISTIAN ROJAS LANDA


Para optar el Título Profesional de Abogado.
luego de escuchar la sustentación de la misma y resueltas las preguntas del jurado, acuerdan:

APROBADO POR MAYORIA

En fe de lo cual firman los miembros del jurado, a los 20 días del mes de julio del 2022.



Dr. Luis Angel Espinoza Pajuelo
Presidente

Mg. Wilfredo Herbert Gordillo Briceño
Secretario

Mg. Marcos Enrique Tume Chunga
Vocal

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD

Yo MARCOS ENRIQUE TUME CHUNGA, docente de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Salud de la Escuela Profesional de Derecho, de la Universidad Autónoma del Perú, en mi condición de asesor de la tesis titulada:

LA DISCRIMINACIÓN A CONSUMIDORES EN TIEMPOS DE COVID POR CENTROS COMERCIALES EN EL DISTRITO DE VILLA EL SALVADOR, 2020

De los bachilleres SHEILA MELISSA ATAULLUCO AMES y VICTOR CHRISTIAN LANDA; constato que la investigación tiene un índice de similitud de 12 % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin que se adjunta.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Autónoma del Perú.

Lima, 5 de enero de 2023



MG. MARCOS ENRIQUE TUME CHUNGA

DNI: 41058938

DEDICATORIA

A mis padres, por ser mi modelo a seguir en mi vida, mi constancia, nobleza, valentía, que favorecieron a mi progreso y profesión.

Sheila Melissa Atulluco Ames

Al todopoderoso, por darme el beneficio de ser un profesional en el derecho para fortalecer la justicia social.

Víctor Cristian Rojas Landa

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Dios por darme la existencia, y a mi familia por la fortaleza espiritual que me permitió alcanzar mis metas.

Sheila Melissa Atulluco Ames

Para mi padre eterno quien me otorgo la constancia y fortificación para poder terminar mis metas, a mis queridos padres que creyeron en mí y a todos los que me ayudaron en esta investigación.

Víctor Cristian Rojas Landa

ÍNDICE

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTOS	3
RESUMEN	6
ABSTRACT	7
INTRODUCCIÓN	8
CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	
1.1. Realidad problemática.....	11
1.2. Formulación del problema.....	15
1.3. Objetivos de la investigación.....	15
1.4. Justificación e importancia de la investigación.....	16
1.5. Limitaciones de la investigación.....	17
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	
2.1. Antecedentes de estudios.....	19
2.2. Bases teóricas y científicas.....	23
2.3. Definición conceptual de la terminología empleada.....	28
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO	
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	31
3.2. Escenario de estudio y sujetos participantes.....	31
3.3. Supuestos categóricos.....	32
3.4. Categorías, subcategorías y categorización.....	33
3.5. Métodos y técnicas de investigación.....	36
3.6. Procesamiento de los datos.....	36
CAPÍTULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS	
4.1. Matrices de triangulación.....	38
4.2. Resultados de investigación.....	47
CAPÍTULO V: DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
5.1. Discusiones.....	51
5.2. Conclusiones.....	53
5.3. Recomendaciones.....	54
REFERENCIAS	
ANEXOS	

LISTA DE TABLAS

Tabla 1	Resolución 2412015/ILN-CPC
Tabla 2	Sujetos participantes en la recolección de datos
Tabla 3	Categorías y subcategorías
Tabla 4	Categorización de la categoría 1
Tabla 5	Categorización de la categoría 2
Tabla 6	Matriz de triangulación de la pregunta 1
Tabla 7	Matriz de triangulación de la pregunta 2
Tabla 8	Matriz de triangulación de la pregunta 3
Tabla 9	Matriz de triangulación de la pregunta 4
Tabla 10	Matriz de triangulación de la pregunta 5
Tabla 11	Matriz de triangulación de la pregunta 6
Tabla 12	Matriz de triangulación de la pregunta 7
Tabla 13	Resultado de la primera matriz
Tabla 14	Resultado de la segunda matriz
Tabla 15	Resultado de la tercera matriz
Tabla 16	Resultado de la cuarta matriz
Tabla 17	Resultado de la quinta matriz
Tabla 18	Resultado de la sexta matriz
Tabla 19	Resultado de la séptima matriz

**LA DISCRIMINACIÓN A CONSUMIDORES EN TIEMPOS DE COVID POR
CENTROS COMERCIALES EN EL DISTRITO DE VILLA EL SALVADOR, 2020**

SHEILA MELISSA ATAULLUCO AMES

VICTOR CRISTIAN ROJAS LANDA

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo general: Determinar de qué manera afecta la discriminación a consumidores en tiempos de COVID 19, en Centros Comerciales, del Distrito de Villa el Salvador, 2020. Aunado a ello, la discriminación ha transgredido significativamente los derechos de los consumidores, lo cual ha generado desigualdades como desenlace del comportamiento discriminatorio de los centros comerciales. Las empresas que eligen a personas en función de sus características físicas, apellidos y residencias, es allí donde se origina la discriminación sobre un determinado bien a adquirir o la realización de un trabajo determinado, en tanto que se evidencia en diversos casos la obstaculización o maltrato injustificado conexo a la raza, sexo, o enfermedad (COVID). Estas conductas discriminatorias han afectado los derechos constitucionales de los consumidores, por lo que estos acontecimientos deberían de ser sancionados, para lo cual se hace necesario la intervención del Estado a fin de proteger los derechos de los consumidores. La metodología del estudio ha identificado a un enfoque cualitativo, ya que se aplicó una minuciosa interpretación en el aspecto teórico y jurídico, por otra parte, para la recolección de datos se aplicó la técnica de la entrevista y como instrumento a la guía de entrevistas. Se concluyó que, la discriminación y sobre el trato diferenciado vulneran los derechos del consumidor, lo cual refleja el incumplimiento de los parámetros constitucionales, siendo la igualdad y que a la vez también afecta a la dignidad humana.

Palabras clave: discriminación, consumidores, centros comerciales, derechos fundamentales

**DISCRIMINATION AGAINST CONSUMERS IN TIMES OF COVID BY SHOPPING
CENTERS IN THE DISTRICT OF VILLA EL SALVADOR, 2020**

SHEILA MELISSA ATAULLUCO AMES

VICTOR CRISTIAN ROJAS LANDA

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

ABSTRACT

The present study had as a general objective: To determine how discrimination affects consumers in times of COVID 19, in Shopping Centers, in the District of Villa el Salvador, 2020. In addition to this, discrimination has significantly transgressed the rights of consumers, which has generated inequalities as a result of the discriminatory behavior of shopping centers. The companies that choose people based on their physical characteristics, surnames and residences, it is there where the discrimination originates regarding a certain good to be acquired or the performance of a certain job, while the obstruction or mistreatment is evident in several cases. unexcused related to race, sex, or disease (COVID). These discriminatory behaviors have affected the constitutional rights of consumers, so these events should be sanctioned, for which the intervention of the State is necessary in order to protect the rights of consumers. The study methodology has identified a qualitative approach, since a meticulous interpretation was applied in the theoretical and legal aspect, on the other hand, for the data collection the interview technique was applied and as an instrument to the interview guide. It was concluded that discrimination and differential treatment violate consumer rights, which reflects the breach of constitutional parameters, being equality and that at the same time also affects human dignity.

Keywords: discrimination, consumers, shopping centers, fundamental rights

INTRODUCCIÓN

Según el presente estudio, se ha determinado que la discriminación es una coyuntura que ha perjudicado notablemente al sistema de derechos humanos, por cuanto, es efectuada por cuestiones de género, discapacidad, credo, lengua materna, enfermedad, o contagio, entre otros, esto se debe al comportamiento, costumbre y actitudes que han sido consideradas como normales por parte de las empresas, y que como desenlace se ha tenido a la afectación de los derechos de los usuarios.

En se sentido el Estado de actuar de forma inmediata para salvaguardar los derechos esenciales de los usuarios quienes han sido víctimas de discriminación por parte de los trabajadores de las empresas. Asimismo, el análisis del estudio se enfocó en la determinación de los factores relevantes en estos actos de discriminación, resaltando la participación de las instancias públicas que vigilan la ejecución de la protección de los consumidores, las regulaciones y sanciones cuando se cometen estos delitos en contra de la dignidad de los usuarios victimado.

De modo que este estudio tuvo como objetivo general: Determinar de qué manera afecta la discriminación a consumidores en tiempos de COVID 19, en Centros Comerciales, del Distrito de Villa el Salvador, 2020. La metodología estuvo plasmada mediante un enfoque cualitativo y un diseño interpretativo, y para la recolección de datos se aplicó la técnica de la entrevista y paralelamente se aplicó también al instrumento de la guía de entrevistas.

Por último, se precisa que este trabajo estuvo dividido en los siguientes capítulos:

Capítulo I, en esta secuencia se abordó el planteamiento del problema, donde se ha tenido a la realidad problemática, la formulación del problema y objetivos junto con otros aspectos.

Capítulo II, este episodio estuvo comprendido por los antecedentes de estudios, junto con las fundamentaciones teóricas, doctrinarias y jurídicas.

Capítulo III, en esta parte del estudio se ha contemplado la metodología de la investigación, habiéndose tenido al enfoque cualitativo, y al diseño hermenéutico u interpretativo.

Capítulo IV, en esta secuencia se ha determinado la interpretación de los resultados obtenidos mediante las matrices de triangulación.

Capítulo V, en esta última secuencia se han tenido a las discusiones, conclusiones y recomendaciones en base a los resultados obtenidos.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Realidad problemática

El fenómeno sobre la discriminación a consumidores en tiempos de COVID 19 en los centros comerciales, se puede reflexionar mediante un factor social, jurídico, político entre otros factores, dependiendo de la jurisdicción internacional o nacional afectada, ya que las variables a estudiar y en relación gravitan tanto en el mundo del estado nación de nuestro país como en otros. En el entorno peruano, la multiplicidad cultural es el poder más típico de nuestra sociedad, es significativo prevalecer la axiología de la diversidad cultural y esencial intrínsecamente relacionada al método en el que coexistimos, considerando como categoría de sociedad; por lo que desigualdad racial afecta a consumidores en tiempos de COVID 19, en tanto que ello se ha incrementado considerablemente en la vida cotidiana.

No obstante, han surgido las interrogantes que refieren en ¿cómo debería de proceder el consumidor frente a una discriminación racial en tiempos de COVID 19? ¿Cómo debería de proteger sus derechos en los centros comerciales de Villa el Salvador 2020?, considerando los hechos consuetudinarios y tomando en cuenta todos los elementos relacionados a la tradición, se ha tenido la finalidad de esclarecer en, cómo determinar los efectos que recae en la víctima por distinción, y cuáles son los elementos que examinen el amparo de sus derechos en los centros comerciales de villa el salvador, 2020.

De ahí que, bajo la visión anacrónica del ser humano y su diversidad, la sociedad se ha dividido a través de una clasificación tipológica del ser humano, y que ello se consta en la carta política que estipula fundamentos jurídicos de igualdad de trato, que, a su vez, es el fin supremo de cada país. Considerando todo fundamento y principios rectores de las personas; en vinculo a los derechos de alimentación, salud, vivienda, etc., y principalmente el derecho constitucional vulnerado, por ende;

existe la integración de la economía, la sociedad y los sectores económicos en la colectividad humana multicultural.

Desarrollando un modo de proteccionismo a la ciudadanía desde una figura mercantil, estratégica y cultural, debiendo ser cuidada y supervisada en general, principalmente en términos del derecho para la prevención de la discriminación sin participación de la distinción, la discriminación y los derechos del consumidor como cuestiones sociales, hacen que las personas se preocupen por muchos derechos.

Debido a que el Perú es un país multicultural con múltiples culturas, creencias y costumbres, a menudo muestran niveles de desigualdad, habiendo además una gran cantidad de consumidores víctimas de desigualdad y/o discriminación.

Por otro lado, la discriminación ha transgredido gravemente la carta fundamental de todas las personas, pero en diversas situaciones, todas se ven reducidas por un comportamiento de discriminación, esta desigualdad se considera superior o socialmente preferida porque sus determinadas características y cualidades ha pretendido omitir el respeto hacia los derechos humanos, afectando así la dignidad y provocando un daño psicológico irreparable hacia la integridad de los consumidores.

En ese sentido, las empresas que eligen personas en función de sus características físicas, apellidos y residencias son discriminadas, dan origen a las conductas discriminatorias en perjuicio de los consumidores por parte de las empresas, por todo ello, se ha descubierto a la esencia de la discriminación.

Sumado a esta problemática de la acción diferencial hacia los consumidores en tiempos de COVID, y el resguardo de sus derechos en los centros comerciales del distrito de Villa el Salvador. Por otra parte, habiéndose considerado como base de calidad el factor, económico, jurídico y ético, el análisis del estudio ha plasmado

ciertos fundamentos más acreditados para determinar, la relación entre la conducta distinción a consumidores en tiempos de COVID, y en correlación al resguardo de los factores jurídicos de los afectados para sancionar los casos de discriminación, entendiendo que la ciudadanía debe detectar actos de discriminación, por enfermedad, ejemplo la COVID 19, adicionando otras discriminaciones, con extremas desigualdades hacia las personas causando daños que perturban categóricamente a los individuos, vulnerando derechos supra individuales y minimizando las proporciones de protección.

Conjuntamente se comprueba en líneas superiores el contexto de la problematización de análisis que tiene características visibles en todos los afectados de sus derechos, evitando que se conozca la vulneración, toda vez, que el agente pasivo afectado no acciona la denuncia correspondiente por el tiempo que demanda, sin embargo, este accionar motiva el abuso o discriminación. En ese sentido, se hace indispensable modificar en parte el artículo 38° del código de amparo al consumidor, así como la modificación parcial del articulado 323. Del fundamento penal, que dice: cualquiera que discrimine a través de un tercero por motivos de raza, religión, sexo, genética, factores genéticos, parientes, edad, discapacidad, idioma, raza y etnia, enfermedad, discrimine a muchos de los miembros que conforman la sociedad, o incite públicamente a conductas discriminatorias, con el fin de prohibir o damnificar la declaración de aplicación objetiva de la norma y la vulneración conexas de la identidad, cultural, vestimenta, libertad de expresión o cualquier forma de situación pecuniaria, se daría una sanción con cárcel o un tiempo de prestación de servicios a la comunidad.

Además, la discriminación se origina como un modo y conducta mal aprendida en casa y esta acción no es reciente, esto data de tiempo pasado, existiendo múltiples

casos de violación de derechos por discriminación, siendo importante mencionar que este tipo de actuación se está normalizando y asiéndose común, debiendo resolverse por el marco normativo dependiendo de la realidad concreta de cada país y la aplicación de sus normas.

Por consiguiente, en la sociedad peruana la distinción se está categorizando en una problematización, extendiéndose en nuestro país, un trato desigual que esta va separando a la sociedad en micro sectores; debiendo de considerar los derechos para todos, por ende, la ciudadanía se merece un trato igualitario sin distinción, evitando se motiven tratos desiguales, o se generan emociones contrapuestas hasta pretender que la discriminación es normal, y así debe mantenerse.

Por lo tanto, la aproximación que se tiene a nivel exterior sobre derechos humanos o conexos a la constitución matriz, se ampara, en los convenios, entre Estados.

En otro contexto, en un sentido macro, preexiste otro documento subjetivo de la norma internacional que nos protege de todo tipo de distinción. En el Perú, se encuentra reglamentada la aplicación de normas con falencias que pretender proteger y sancionar toda conducta de actos de discriminación, preexistiendo conductas que lamentar hacia los diversos sectores micros sociales, acotando en la carta magna; en una interpretación de los derechos humanos indica que el colectivo social posee facultades jurídicas que los categoriza por iguales ante la ley. Ni terceros, ni autoridades, ni funcionarios públicos pueden efectuarse tipos de discriminar en diferentes factores o cualquier otra naturaleza. De esta manera, la carta fundamental normativa reconoce que todos los ser humanos tenemos los mismos derechos por iguales; por lo que se condena todo tipo de abuso y discriminación, la defensa del pueblo como institución que no comenta sobre las conductas anteriores, se divide en

tres elementos: el trato diferencial, es decir, el llamado trato irrazonable tiene razones de género, raza, orientación sexual u otras. También se encuentra la naturaleza, y finalmente y desprecio a la hora de admitir derechos. Además, la ley del consumidor también establece parámetros de protección de discriminación en contexto con los consumidores.

1.2. Formulación del problema

Problema general

¿De qué manera se presenta la discriminación contra los consumidores en tiempos de COVID 19, en centros comerciales, del distrito de Villa el Salvador, 2020?

Problemas específicos

¿De qué manera se afecta el derecho a la igualdad en los consumidores en centros comerciales, del distrito de Villa el Salvador, 2020?

¿De qué manera se afecta el derecho a la dignidad de la persona en los consumidores en centros comerciales, del distrito de Villa el Salvador, 2020?

¿Qué soluciones viene dando Indecopi en contra de la discriminación de los consumidores en centros comerciales del distrito de Villa el Salvador, 2020?

1.3. Objetivos de la investigación

Objetivo general

Determinar de qué manera afecta la discriminación a consumidores en tiempos de COVID 19, en centros comerciales, del distrito de Villa el Salvador, 2020.

Objetivos específicos

Determinar de qué manera afecta el derecho a la igualdad en los consumidores en centros comerciales, del distrito de Villa el Salvador, 2020.

Determinar cómo afecta el derecho a la dignidad de la persona en los consumidores en centros comerciales, del distrito de Villa el Salvador, 2020.

Determinar qué soluciones viene dando el INDECOPI en contra de la discriminación de los consumidores en centros comerciales, del distrito de Villa el Salvador, 2020.

1.4. Justificación e importancia de la investigación

La justificación del análisis reflexivo sobre la observación del fenómeno del estudio, ha sido plasmado con la finalidad de establecer que la discriminación es un fenómeno que deteriora los derechos fundamentales de los consumidores. En ese sentido, cabe la importancia de que el Estado tome medidas para solucionar estos problemas que afectan a los consumidores, los cuales han padecido de discriminaciones por parte los centros comerciales de la judicatura de Villa el Salvador, y que de esa forma se pueda hacer valer la defensa de la igualdad de derechos establecidos en el ordenamiento jurídico.

Justificación teórica

El actual trabajo de análisis de reflexión que opera sobre la discriminación a consumidores en tiempos de COVID 19 en los centros comerciales de Villa el Salvador, 2020. Ha tenido la finalidad de esclarecer el cómo se vulnera los derechos de los consumidores, ya que estos han sido víctimas de discriminación.

Justificación metodológica

En este estudio se aplicado un enfoque cualitativo, a fin de establecer una reflexión analítica entorno a la discriminación de los consumidores y el amparo de sus derechos fundamentales, para lo cual se ha recolectado amplia información por medio de la guía de entrevistas a fin de esclarecer la problemática expuesta.

Justificación práctica

En esta investigación, se ha buscado manifestar y acreditar que los consumidores de los centros comerciales del distrito de Villa el Salvador, han sido

víctimas de discriminación por parte de los agentes encargados de atender a los usuarios.

1.5. Limitaciones de la investigación

En cuanto a las limitaciones de la unidad de investigación, se ha determinado que no ha existido inconveniente alguno, ya que se ha logrado culminar la investigación cumpliéndose con todos los protocolos que ha establecido la casa de estudio.

CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudios

Antecedentes internacionales

Sahián (2017) hizo mención a la pesquisa sobre la tutela de los consumidores y el control constitucional en España. Habiéndose determinado que, el aspecto constitucional de la protección al consumidor es de control gradual y regresivo de los derechos del consumidor, teniéndose como conclusión que, el desarrollo de las facultades jurídicas del consumidor no tiene un plan de protección dentro de los pactos internacionales, ni tampoco dentro de la misma jurisdicción para amparar a los compradores, por otro lado, el derecho a la protección del individuo forma parte del sistema de derechos humanos, pero que no cuentan con las herramientas básicas del modelo supranacional. Además, el tratado de la Unión Europea carece de una práctica clara y concisa, a pesar de que se han elaborado muchas normas, pero ninguna se ha derivado de derechos subjetivos definidos por el consumidor.

Velásquez (2016) hizo alusión a su pesquisa sobre la segregación étnica y exclusión. Habiéndose pretendido esclarecer todas las formas de discriminación en relación a una comunidad boliviana, además de considerarse todas las actuaciones de conflicto que afecta a la esfera social de la comunidad, por lo que se ha tenido la conclusión de que, los emigrantes que viven en la ciudad tienen muchas oportunidades, y estas oportunidades pueden no existir en el país de origen, sin embargo, la discriminación por costumbres, habla, vestimenta, entre otros, ha sido un tema preocupante, ya que algunos usuarios han manifestado que fueron agredidos por su nacionalidad, color, raza, etc.

Aguirre (2015) señaló su estudio sobre, eficacia del estatuto del consumidor y la promoción de derechos humanos en Colombia. En donde se concluyó que, el derecho al consumidor ha venido transformándose progresivamente en el tiempo

buscando proteger los derechos que se pueden fracturar en una transacción comercial del mismo modo, por otra parte, la comunidad europea ha formado un sistema normativo de protección al consumidor, para proteger la ley, de los vacíos; es por ello, que se debe de tomar en cuenta las diferencias normativas de las distintas jurisdicciones con la finalidad de corregir las normas que tienen, vacíos, errores, ambigüedades, y de esta manera se proteja al consumidor y no se vulnere sus derechos y además impedir la ilegalidad cuando hay quebrantamiento a los compradores. Asimismo, la reconstrucción de formatos para la exigencia de los reclamamos; ante las instituciones que deben proteger los derechos de los consumidores, para realizar las sistematizaciones de resolución de conflicto justo y eficiente.

Andrade (2015) ha desarrollado la investigación en torno al derecho del consumidor y las nuevas tendencias jurídicas en Chile. En donde se ha determinado la esencia del incremento de las innovaciones jurídicas de amparo al consumidor en los contratos para resguardar los intereses del cliente, también la transacción y relación contractual persiste en juicio de las partes a causa de elementos de propiedades exclusivas entre el usuario y provisor, siempre y cuando se evidencia la existencia de régimen de transacciones. Ello viene a ser una solución básica hacia el contrato conceptual del consumidor en pro de la relación de los derechos fundamentales con el carácter potestativa de las reglas planteadas para la fortuna del consumidor y para los agentes económicos.

Appelgren y Pérez (2014) pusieron de manifiesto su pesquisa entorno al derecho de los consumidores y la satisfacción de sus necesidades. En donde se estableció que los derechos de los consumidores forman parte del régimen constitucional de Chile; por su categoría normativa objetiva y subjetiva; la cual busca

ventajas elementales para el amparo de las facultades jurídicas para los consumidores. De esa forma, el Estado tiene la facultad de tomar las disposiciones que hagan falta dentro del ámbito constitucional en beneficio de los consumidores.

Fallada (2012) ha establecido su pesquisa entorno a las políticas del racismo y discriminación racial. En donde se determinó que, la discriminación ha transgredido gravemente a la estabilidad social, ya que no se ha respetado la igualdad ante la ley, por cuanto, nadie debe ser discriminado por condiciones de raza, color, nacionalidad entre otros indoles. Así pues, la discriminación a lo largo del tiempo ha pretendido deteriorar el respeto hacia los derechos humanos, afectando así la dignidad y provocando un daño psicológico irreparable hacia la integridad de las personas.

Martínez (2005) estableció su estudio sobre el resguardo legal al consumidor y su opción en el arbitraje de consumo. Habiéndose teniendo como fin el garantizar la protección de los derechos del consumidor. Teniéndose como conclusión que en el Ecuador el derecho del consumidor tiene rango constitucional y se regula como derecho individual, colectivo, y económico, junto con la tutela jurisdiccional y legal, básica para la política de defensa del consumidor para que tenga una buena información en los productos y servicios brindados por los agentes económicos.

Antecedentes nacionales

Pezo (2019) señaló su estudio entorno a la protección del consumidor y las disposiciones tutelares expuestas por el Estado. En se tuvo la finalidad de establecer la necesidad de que intervenga el Estado mediante Indecopi a fin de proteger a las personas que se encuentran en estado de vulnerabilidad, ya que en los centros comerciales es probable que se acontezcan actos discriminatorios en perjuicios de ellos, de ahí que los proveedores no conocen de su responsabilidad reglamentada en

el mercado; pero que el consumidor debe contar con las garantías tutelares que protege el derecho del consumidor.

Caballero (2018) ha establecido su pesquisa que refiere a las contingencias probatorias en los casos de discriminación y las disposiciones legales. En los resultados de este estudio se ha determinado que debe prevalecer la evidencia efectiva de la existencia de controversias por actos discriminatorios porque nadie quiere ser discriminado a la hora de comprar bienes o servicios, por ello, resulta esencial que el Estado establezca normativas tendientes a neutralizar los actos discriminatorios hacia los consumidores, por cuanto, el Perú es una república que respeta los derechos humanos en conformidad con los parámetros expuestos en la Constitución Política.

Villegas (2017) ha establecido su estudio sobre, los perjuicios hacia los derechos del consumidor y la puesta en marcha del procedimiento sancionador seguido ante INDECOPI. La exploración ha demostrado que es muy conveniente formular una normativa especial que autorice al Indecopi el poder brindar compensación económica a los consumidores afectados; teniéndose como fundamento que se debe respetar cabalmente los principios de la ley de defensa del consumidor; de ahí que, las partes lesivas o inválidas también tienen derecho a que esclarezcan los hechos que son materia de conflicto. No obstante, lo fundamental es que Indecopi pueda tener la facultad de reparar el daño imponiendo una multa elevada y otorgando una determinada cantidad de indemnización porque los sujetos afectados los pasaron mal. De esta manera, se debe implementar una propuesta para compensar el daño con el fin de beneficiar a los consumidores.

Salomé (2015) hizo mención a su relevante pesquisa sobre la prohibición de discriminación y el respeto hacia los derechos humanos. Cuyo objetivo ha consistido

en esclarecer la oposición a la discriminación por medio de un instrumento eficaz para la construcción del pensamiento general, normativo y gubernamental del régimen peruano. En ese sentido, la aplicación del derecho esta enfocada hacia la aplicación de garantías que pueden ser ejercidas una vez que las personas consideren que han sido vulnerados sus derechos, encontrándose entre ellos la discriminación por ser una coyuntura que se ha percibido con frecuencia y que no hace más que deteriorar la dignidad de las personas. Ante este problema, el Estado está encaminado en establecer medidas que neutralicen los actos discriminatorios, ya que estos han sido ejercidos por las empresas comerciales al igual que por ciertas instituciones públicas, por tanto, la política del Estado busca esclarecer y solucionar los problemas de discriminación.

Malpartida (2003) ha desarrollado su investigación respecto al derecho del consumidor y el régimen constitucional. Habiéndose tenido la conclusión de que, el derecho del consumidor es de carácter autónomo y que busca reparar el hecho dañado al consumidor; para resolver primero se requiere observar la situación conflictiva y aplicar la normativa vigente de dicho derecho afectado, por otro lado, para el resguardo de los consumidores tiene que intervenir el Estado a fin de corregir las fallas del mercado que se producen en el entorno nacional. Asimismo, se busca combatir con la asimetría de la información para que todo proveedor que quiera vender un producto o servicio tenga la obligación de informar cuales son las ventajas y desventajas el mismo para que el consumidor conozca más acerca del producto o servicio que está adquiriendo y no caer en el error.

2.2. Bases teóricas y científicas

Teorías Generales

En esta secuencia se sintetizaron las teorías generales del derecho.

Teoría pura del derecho.

García (2001) ha sostenido que:

La teoría pura del derecho ha sido aclamada por Kelsen, quien ha considerado a esta corriente como positivismo jurídico. También establece que varias fuentes sobrenaturales no están permitidas, ya que estas se basan en la naturaleza, por cuanto, para el positivismo jurídico solo tiene valides las normas establecidas por la voluntad humana y las instituciones que integran la sociedad. (p. 23)

Teoría tridimensional del derecho.

Casillas (2017) ha sostenido que:

La teoría tridimensional aborda esta teoría a través de la hipótesis de Miguel Reale. En este sentido, se basa en tres pilares. Las tres dimensiones se basan en las propiedades fácticas, intuitivas y normativas del derecho. En este sentido, se ha establecidos 3 elementos que son esenciales para el sistema jurisdiccional, siendo la norma, hecho y valor. (p. 19)

Teoría general del derecho de Norberto Bobbio.

Bobbio (2002) ha manifestado que:

La teoría del derecho comienza por hacer una distinción entre la teoría formal del derecho y el concepto jurídico de justicia; porque la primera teoría es una teoría científica, porque establece un cierto punto de vista y un cierto método de conocer el fenómeno jurídico. La segunda es la teoría moral, que establece un cierto estándar para juzgar una acción legal. (p. 30)

Teorías específicas

En esta secuencia se han enfatizado a determinadas conjeturas que cuentan con relevancia y consonancia para el presente estudio.

Teoría de los derechos fundamentales.

Landa (2002) ha manifestado que:

Los derechos humanos están contenidos en el régimen constitucional mediante la carta magna, por lo que también tienen la denominación de derechos fundamentales, cuya finalidad es proteger a la sociedad ante cualquier situación arbitraria y sobre todo que también son garantías con la que se puede contar para solicitar justicia, todo ello, en base al respeto de la igualdad, libertad, dignidad, entre otros derechos. (p. 52)

Teoría general de la igualdad y la no-discriminación.

Borrillo (2013) ha sostenido que:

La definición del principio de igualdad analiza las consecuencias de la transición de un Estado moderno a un Estado de mejoría, de ahí que, se interpreta el principio de no discriminación como factor para asegurar la competitividad, así como para las implicaciones para la promoción de la libertad y su composición. Sobre esta base, analiza los principales documentos de la legislación europea contra la discriminación y detalla los tres elementos de la discriminación: regiones, normas y modelos. Finalmente, aborda el tema de la prueba de discriminación y la obligación del Estado de promover la igualdad. (pp. 544-545)

Legislación comparada.

Brasil.

El racismo se considera un delito grave con penas severas según la legislación brasileña. Una persona acusada de este delito podría enfrentar hasta cinco años de prisión. La Ley N° 7.716, del Código Penal brasileño también prevé sanciones para quienes ofendan a otros por motivos de raza (artículo 1). El insulto racial se define

como un ataque al honor de alguien utilizando elementos de raza, color, etnia, religión o país de origen. Los insultos raciales se dirigen a una persona específica, mientras que los delitos raciales se dirigen a un grupo.

Colombia.

La Ley 1482 de 2011 puede resultar en multas de hasta \$ 13 millones e incluso cárcel en algunos casos, por ley, se entiende por discriminación y racismo todo acto realizado arbitrariamente que impida, obstaculice o limite la plena realización de los derechos humanos por razón de su raza, nacionalidad, género u orientación sexual. Por tratarse de un delito, el abogado penalista Camilo Burbano explica que un discriminador podría enfrentar entre 12 y 36 meses de prisión y una multa de entre 10 y 15 del salario mínimo vigente, es decir, algo más de 13 millones de dólares. Sin embargo, existen circunstancias agravantes que pueden aumentar la pena de prisión a cuatro o incluso cuatro años y medio.

España.

El Código Penal de 1995, amplió el alcance de la sanción por actos relacionados con la discriminación racial, luego de analizar los tipos de delitos planteados en la materia, se estudiarán los intereses legítimos protegidos en cada uno de los casos anteriores, asimismo, también se muestran las posiciones de diversos organismos internacionales con respecto a este fenómeno, el artículo 511 del nuevo código sanciona a los funcionarios y funcionarios públicos que los privan de las ventajas a que tienen derecho, el artículo 512 que sanciona a quienes desarrollan sus actividades profesionales o comerciales se niega a hacer lo mismo, el artículo 31 describe la concreción de los actos descritos anteriormente, al sancionar a quienes generen discriminación grave en el empleo, público o privado, contra cualquier persona por estar afiliados a una etnia, una raza o un país y no restituir

Igualdad ante la ley luego de ser exigida o sancionada administrativamente, se recupere el daño económico causado. En estas constituciones, se concibe al Estado no como el otorgante de los derechos fundamentales, sino como quien debe facilitar su implementación, porque los anteceden y son independientes de él. Entre ellos podemos citar las constituciones de Alemania y España.

Francia.

El Código Penal ha definido a la discriminación como toda distinción entre personas físicas por origen, sexo, situación familiar, estado de salud, discapacidad o invalidez, costumbres, opiniones políticas, actividades sindicales, afiliación o no pertenencia, real o presunta, a un determinado grupo étnico, nacional, racial o religioso. Aquí, el elemento subjetivo parece ser introducido por cualquier causa que el sujeto haga la distinción. Esta subjetividad se considera objetividad en la medida en que esté guiada por una o más causas o razones discriminatorias por las cuales la categoría o lista es promulgada por el mismo estándar.

Análisis jurisprudencial

Indecopi (2016) ha sintetizado la resolución 2412015/ILN-CPC en la siguiente tabla.

Tabla 1

Resolución 2412015/ILN-CPC

Resolución 2412015/ILN-CPC, la Comisión de Protección al Consumidor	
Parte expositiva	El 5 de abril de 2014, miembros del equipo de seguridad se les acercaron. Debido a la actitud urgente de la instalación mencionada anteriormente, se le dijo que abandonara la instalación porque no podía ser "extraordinario". Por este motivo, uno de los denunciantes comenzó a grabar la discusión con un teléfono móvil. Los guardias aseguraron que se habían ido porque vieron una muestra de cariño y dijeron que la otra pareja había hecho lo mismo.

Parte considerativa	Para la Cámara de Comercio es imperativo que el video aportado por la peticionaria revele una subestimación de la orientación sexual del guardia en relación con la orientación sexual de otras parejas de la misma zona céntrica. En este sentido, la Cámara de Comercio niega públicamente los actos lascivos, independientemente de la orientación sexual, pero destaca que no han sido específicamente probados los referidos actos ejecutados por la acusada.
Parte resolutive	Fundada la denuncia contra el centro comercial Plaza San Miguel en violación del artículo 38 .1 del Código porque se ha demostrado que es discriminatorio. Candidatos por su orientación sexual. En ese sentido, ordena como remedio al imputado capacitar a su empleado en el área de discriminación al consumidor y multarlo con 10 UIT.
Análisis	Se reconoció y sancionó la discriminación en el consumo por razón de orientación sexual en forma de prohibición de tales actos. tal expresión. Me gusta el socio, pero también porque refleja los estándares establecidos en el caso de los supermercados en Perú.

2.3. Definición conceptual de la terminología empleada

Afectaciones

Son aquellos daños ocasionados por palabras o acciones que realizan ah personas vulnerables.

Vulneración de derechos

Es toda situación en la que los niños, niñas y jóvenes se encuentran expuestos a peligros o daños que puedan comprometer su integridad física y psíquica.

Derechos

Son normas que reconocen y protegen la dignidad de todos los seres humanos. Estos derechos regulan la forma en que los individuos viven en sociedad y

se relacionan entre sí, así como su relación con el estado y las obligaciones del estado hacia ellos.

Consumidores

Son agentes económicos con una serie de necesidades que se definen como aquellos que consumen o compran productos para el consumo.

Discriminación

Es el trato diferencial y nocivo de una persona por razón de raza, sexo, ideales políticos, religión, etc.

CAPÍTULO III
MARCO METODOLÓGICO

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

Se estableció un estudio de tipo básica, porque se tuvo el objetivo de aumentar el conocimiento por medio de un análisis científico.

Por otra parte, se estableció un enfoque cualitativo, ya que se utilizó la recopilación de datos para ser analizado a través de la interpretación. Por ello, es un enfoque cualitativo porque se basa en la interpretación de los datos, los cuales fueron obtenidos mediante el instrument de la guía de entrevistas.

Diseño de investigación

La metodología ha establecido la aplicación de un diseño hermenéutico, ya que el estudio al ser propio de un enfoque cualitativo, el diseño hermenéutico ha sido esencia, por cuanto este se ha basado exclusivamente en la interpretación de los hallazgos teóricos y científicos.

Por otra parte, se estableció un diseño no experimental, dado que los hallazgos obtenidos forman parte de un contexto natural, es decir, son situaciones existentes.

Adicionalmente, se estableció un diseño transversal, toda vez que la recolección de datos mediante el instrumento de las guías de entrevistas, han ido ejercidos en un momento único.

3.2. Escenario de estudio y sujetos participantes

Escenario de estudio

El escenario de estudio es lugar en donde se llevó a cabo el desarrollo de la investigación. Por lo que, la exploración científica, estuvo conformada por 5 expertos en derecho penal, derecho administrativo y derecho constitucional, todo ellos residentes en el municipio de Villa el Salvador.

Sujetos participantes

Los sujetos participantes estuvieron conformados por 5 expertos en derecho penal, derecho administrativo y derecho constitucional, todos provenientes del municipio de Villa el Salvador. De ahí que, los expertos han brindado u aporte por su notable trayectoria y especialidad en las materias jurídicas, y con esa forma se ha podido profundizar el trabajo de investigación, y también el poder cumplir con los propósitos de la investigación.

Tabla 2

Sujetos participantes en la recolección de datos

Sujetos participantes			
N°	Especialista	Institución	Años de experiencia
1	Dr. Alejandro Maravi Gutarra	Representante Legal / Estudio de Abogados Maravi.	35 años
2	Dr. Luis Enrique Faris Huerta	Representante Legal	7 años
3	Dra. Sonia Melissa Ortiz Yngaruca	Diris Lima Centro	4 años
4	Dr. Walter Yanac Celmis	Representante Legal / Estudio de Abogados Walter Yanac & asociados	25 años
5	Dr. Cesar Inocente Ramírez	Representante Legal y Asesor	20 años

3.3. Supuestos categóricos

Supuesto categórico general

Existe la afectación de discriminación a consumidores en tiempos de COVID 19, en centros comerciales, del distrito de Villa el Salvador, 2020.

Supuesto categórico específico 1

Existe la afectación al derecho a la igualdad en los consumidores en centros comerciales, del distrito de Villa el Salvador, 2020.

Supuesto categórico específico 2

Existe la afectación al derecho a la dignidad de la persona en los consumidores en centros comerciales, del distrito de Villa el Salvador, 2020.

Supuesto categórico específico 3

Existirá las soluciones de Indecopi en contra de la discriminación de los consumidores en centros comerciales, del distrito de Villa el Salvador, 2020.

3.4. Categorías, subcategorías y categorización

Categorías

En esta investigación se establecieron las siguientes categorías:

Categoría 1: Discriminación a consumidores

Categoría 2: Centros comerciales

Subcategorías

Al establecerse las categorías, de forma paralela se formulación las subcategorías siendo las siguientes:

Tabla 3

Categorías y subcategorías

Categorías	Subcategorías
Categoría 1: Discriminación a consumidores	1.- Derecho a la igualdad
	2.- Derecho a la dignidad
	3.- Indecopi
Categoría 2: Centros comerciales	1.- Consumidores
	2.- Persona
	3.- Discriminación

Categorización de categorías

Tabla 4

Categorización de la categoría 1

Categoría	Definición conceptual	Subcategorías	Ítems	Técnica	Instrumento
Categoría 1: Discriminación a consumidores	Es una conducta que transgrede los parámetros constitucionales, perjudicando a los consumidores.	Derecho a la igualdad	1.- ¿De qué manera el trato social afectaría a los consumidores en tiempos de COVID en centros comerciales del distrito de Villa El Salvador, 2020?	Entrevista	Guía de entrevistas
		Derecho a la dignidad	2.- ¿De qué manera considera Ud. que excluyan a los consumidores en tiempos de Covid en centros comerciales del distrito de Villa El Salvador, 2020?		
			3.- ¿En su opinión? ¿De qué manera considera que se afecta el derecho a la dignidad en contra de los consumidores en tiempos de Covid en centros comerciales del distrito de Villa el Salvador, 2020?		
		Indecopi	4.- ¿Considera Ud. que Indecopi está actuando adecuadamente en contra de la discriminación que sufren los consumidores en tiempos de Covid en centros comerciales del distrito de Villa el Salvador, 2020?		

Tabla 5*Categorización de la categoría 2*

Categoría	Definición conceptual	Subcategorías	Ítems	Técnica	Instrumento
Categoría 2: Centros comerciales	Son establecimientos que ofrecen una serie de productos hacia las personas.	Consumidores	1.- ¿Qué derechos fundamentales considera que se vulneran contra los consumidores al ser discriminados en tiempos de Covid en centros comerciales del distrito de Villa el Salvador, 2020?	Entrevista	Guía de entrevistas
		Persona	2.- ¿Qué acciones legales considera que se deben tomar en cuenta para evitar la discriminación en contra de los consumidores en tiempos de Covid en centros comerciales del distrito de Villa el Salvador, 2020?		
		Discriminación	3.- ¿En su opinión? ¿Ud. qué medidas adoptaría para evitar la discriminación a consumidores en tiempos de Covid en centros comerciales del distrito de Villa el Salvador, 2020?		

3.5. Métodos y técnicas de investigación

Métodos

Se aplicó el método cualitativo porque los datos obtenidos fueron analizados para obtener una comprensión completa de los fenómenos estudiados. Al mismo tiempo, se aplicó el método inductivo al considerarse cuidadosamente lugares específicos para llegar a una conclusión general.

Técnicas

Se utilizaron técnicas de entrevista y documentales como estudio cualitativo, y la entrevista comprobó la recolección de datos. Al mismo tiempo, estos datos se recopilan a través de la guía de entrevistas por ser un instrumento útil para recopilar información útil para el análisis.

3.6. Procesamiento de los datos

El procesamiento de los datos dentro de la presente investigación, se ha desarrollado de forma íntegra, cumpliéndose con las exigencias de cada secuencia. De esa forma, los datos fueron recolectados mediante las guías de entrevista en forma digital, y que estuvo dirigida a 5 expertos en materia de Derecho Penal, Constitucional y Derecho al Consumidor. Por ello, ha sido viable realizar la triangulación de resultados, y por último discusión para culminar realizando las conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO IV
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN
DE DATOS

4.1. Matrices de triangulación

Tabla 6

Matriz de triangulación de la pregunta 1

Entrevistados	Pregunta 1 ¿De qué manera el trato social afectaría a los consumidores en tiempos de COVID 19 en centros comerciales del distrito de Villa el Salvador, 2020?
1. Dr. Alejandro Maravi Gutarra	El trato social afectaría a los consumidores en tiempos de COVID 19 en centros comerciales sino guardan los lineamientos trazados por el gobierno mediante el MINSA, así como las recomendaciones de la autoridad local el alcalde de dicho distrito, esto afectaría a la salud de la familia y en la sociedad en general.
2. Dr. Luis Enrique Faris Huerta	La manera que afectaría el trato social a los consumidores en tiempo de pandemia es que , afectaría su estado emocional, es decir ya de por si las personas con la cuarentena y su situación económica están sufriendo estrés ansiedad, y la parte psicológica y emocional es indispensable para resistir o sobrevivir a esta situación, sin embargo cuando reciben un maltrato estas personas se sienten deprimidas excluidas menos que los demás y eso puede llevarlo a una depresión intensa que podría terminar en un suicidio.
3. Sonia Melissa Ortiz Yngaruca	Pienso que el trato social a los consumidores en tiempos de COVID está estrictamente ligado a las medidas o protocolos sanitarios que el Gobierno dispone a efectos de evitar la propagación del COVID. En ese sentido, considero que existiría afectación a los consumidores en tanto se implementen las disposiciones sanitarias de manera diferenciada, bajo una idea de discriminación racial, social, religiosa, entre otros.
4. Dr. Walter Yanac Celmis	El trato social hacia los consumidores durante la pandemia se debe dar con equidad y no con mezquindad, todos los usuarios merecen un buen trato ya que, si fuese lo contrario se estaría cometiendo el delito de discriminación y esto afectaría su autoestima, por su parte los usuarios deberían guardar los lineamientos o protocolos que determina el MINSA.

5. Dr. César Inocente Ramírez	La afectación sería en relación a el COVID-19 produciendo una serie de actos discriminatorios por todos los centros comerciales, afectando el articulado 10 de la carta de la UNESCO institución que se ocupan de los derechos humanos y la inclusión social proporcionan información sobre cómo se manifiesta este fenómeno mundial en sus países.
Coincidencias	Los profesionales entrevistados en nuestro trabajo de investigación la mayoría coincide que, si existe la afectación hacia los consumidores en tiempo de Covid.
Discrepancias	La discrepancia que existe entre los profesionales entrevistados es el excesivo control y protocolo de lo que dispuso el MINSA.

Tabla 7

Matriz de triangulación de la pregunta 2

Entrevistados	Pregunta 2 ¿De qué manera considera Ud. que excluyan a los consumidores en tiempos de Covid en Centros Comerciales del Distrito de Villa El Salvador, 2020?
1. Dr. Alejandro Maravi Gutarra	Primero identificar que existen muchas formas que excluyen a los consumidores uno de los primordiales es la atención, por otro lado, la concurrencia a los centros Comerciales por Usuario que tengan que acreditar haber cumplido las disipaciones gubernamentales respecto al COVID 19.
2. Dr. Luis Enrique Faris Huerta	La manera de cómo los excluyen a los consumidores se da de diferentes formas, por ejemplo en la atención, en las ofertas que se dan en los centros comerciales porque esas ofertas mayormente es para compras en ropa en productos que no son de primera necesidad lo que produce la sensación psicológica de exclusión porque no es lo que ellos compran tomando en cuenta su capacidad adquisitiva y sus necesidades por lo que les produce una frustración de quisieran comprar pero no pueden, tratar de vender otra forma de vestir cuando ellos no están en condiciones de hacerlo.
3. Sonia Melissa Ortiz Yngaruca	Pienso que excluyen a los consumidores por no cumplir con los protocolos o medidas sanitarias contra el COVID 19; por ejemplo, por no usar mascarilla o usarla mal, por no desinfectarse con alcohol o por no querer acceder a las vacunas contra la COVID

	19. No obstante, yo estoy de acuerdo con dicha media en tanto que de no cumplirse se pondría en riesgo la vida de los demás (bajo la consideración de que nos encontramos en una Pandemia).
4. Dr. Walter Yanac Celmis	El excluir a los consumidores es un atentado hacia sus derechos ya que los trabajadores de dichos locales del centro comercial están en el deber de atender e informar los protocolos y medidas sanitarias para que no incurran a la exclusión de dichos usuarios o consumidores.
5. Dr. César Inocente Ramírez	Se ha observado que la discriminación evoluciona en muchos lugares (centros comerciales) de forma paralela a la pandemia, y que se eligieron nuevos objetivos de prevención. Al principio los objetivos eran los que erróneamente se consideraban como la causa de la enfermedad, el temor al contagio llevó progresivamente a ataques también contra personas que, por diferentes razones, estaban particularmente expuestas al virus. Por lo que, se observa una discriminación directa a un estereotipo de consumidores, sea a nivel racial, económico etc., la mejor forma de cubrir estos factores es a través de la enfermedad del COVID, afectando los derechos constitucionales de cada consumidor, de forma indirecta y colectiva, por lo que es necesario un mejor diseño de los protocolos de protección.
Coincidencias	Los profesionales entrevistados en nuestro trabajo de investigación la mayoría coinciden que si hay exclusión de distintas formas hacia los consumidores ya que muchos de ellos se han visto disfrazados en tiempo de COVID 19.
Discrepancias	La discrepancia que existe entre los profesionales entrevistados es que indican que las exclusiones se dan por los protocolos establecidos del Minsa, por no usar bien la mascarilla, por no desinfectarse, etc.

Tabla 8*Matriz de triangulación de la pregunta 3*

Entrevistados	Pregunta 3 En su opinión ¿De qué manera considera que se afecta el derecho a la dignidad en contra de los consumidores
----------------------	---

en tiempos de Covid en centros comerciales del distrito de Villa el Salvador, 2020?

- | | |
|---|---|
| 1. Dr. Alejandro Maravi Gutarra | Si los consumidores han acreditado fehacientemente haber cumplido los lineamientos trazados por el Minsa tanto más tomándose en cuenta que acreditaron haber vacunado las dos dosis sería un error de no permitir el ingreso. |
| 2. Dr. Luis Enrique Faris Huerta | Lo decía hace un momento la dignidad de la persona humana está en la forma que ve reflejada su situación económica, su status social y ver sobre todo que otros si pueden comprar y salen con sus carros llenos mientras ellos con uno o con dos productos, que es lo que les alcanza, otras de las formas es que presentan imágenes gigantes de modelos para promocionar productos o ropa lo que también los hace sentir mal por su apariencia física, etc. |
| 3. Dra. Sonia Melissa Ortiz Yngaruca | Pienso que, en el caso particular, no existe afectación o vulneración alguna a dicho derecho, siempre que el trato hacia los consumidores se de ningún tipo de discriminación. |
| 4. Dr. Walter Yanac Celmis | La dignidad de la persona es uno de los grandes valores que poseemos si uno cometiere la transgresión de cometer este atropello estaría incurriendo en un delito doloso por no poseer evidencias fehacientes y sobre todo en tiempos de pandemia debiendo sancionarse según los preceptos de INDECOPI. |
| 5. Dr. César Inocente Ramírez | Cuando se afecta un derecho esencial amparado por nuestra carta magna, se afecta también de modo conexo los demás derechos; el derecho a la dignidad es un derecho principal, y en algunos casos accesorios, pero no deja de ser importante y de imperiosa necesidad de salvaguardarse.

En algunos casos, por el temor de las amenazas contra los trabajadores de la salud y los empleados de los supermercados, centros comerciales y el riesgo de ser despedidos de su lugar de trabajo. Se afectaba derechos al no atender al consumir por órdenes de los directivos. |
| Coincidencias | Los profesionales entrevistados en nuestro trabajo de investigación la mayoría coincide que si existe la afectación al derecho a la dignidad en contra los consumidores ya sea por su status social, por su status económico etc. |

Discrepancias Una de las profesionales discrepa que no existe afectación o vulneración a dicho derecho siempre y cuando no exista discriminación alguna.

Tabla 9

Matriz de triangulación de la pregunta 4

Entrevistados	Pregunta 4 ¿Considera Ud. que Indecopi está actuando adecuadamente en contra de la discriminación que sufren los consumidores en tiempos de Covid en Centros Comerciales del Distrito de Villa el Salvador, 2020?
<p>1. Dr. Alejandro Maravi Gutarra</p>	<p>A la fecha dicha entidad no cumple en forma categórica las disposiciones que se le ha encomendado esto es brindar apoyo a los consumidores tanto más si han acreditado con la tarjeta pertinente de haber sido vacunado por las dosis.</p>
<p>2. Dr. Luis Enrique Faris Huerta</p>	<p>El aparato estatal siempre ha tenido serias deficiencias en la aplicación de las normas, o ha empleado mal su criterio de equidad, en ese sentido Indecopi se dedicado más a ver dónde recauda más dinero en multas lejos de establecer un criterio de justicia o reivindicación del usuario, o tal vez por pasar por alto a los infractores, imagínense si el funcionario que imparte justicia no tiene conocimiento pleno de los derechos como personas ni criterio para actuar, entonces la actuación de esta entidad no será la adecuada.</p>
<p>3. Dra. Sonia Melissa Ortiz Yngaruca</p>	<p>Es competencia de INDECOPI velar por la protección de los derechos del consumidor y como tal debe velar por el cumplimiento de los protocolos sanitarios sin discriminación; no obstante, yo no he advertido (las veces que fui a un centro comercial) la presencia de algún representante de INDECOPI ejerciendo su labor de fiscalizador o supervisión.</p>
<p>4. Dr. Walter Yanac Celmis</p>	<p>Se supone que INDECOPI es una de las instituciones que velan la seguridad y los derechos del consumidor, dicha entidad hasta la fecha ha incumplido dichos preceptos que hasta el momento se enfrenta a una serie de denuncia por incumplir su labor a favor del consumidor.</p>
<p>5. Dr. César Inocente Ramírez</p>	<p>Considero que Indecopi, se está involucrando en nuevas formas de solución ante la discriminación a consumidores por parte de</p>

centros comerciales, una de las directrices es fiscalizar los centros comerciales.

Como resultado, las evaluaciones nacionales de las instalaciones comerciales tienen como objetivo verificar que los consumidores no se vean afectados por prácticas discriminatorias que afecten sus derechos. La Ley de Protección y Protección al Consumidor prohíbe la discriminación entre las personas en sus relaciones con los consumidores por motivos de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, situación económica o cualquier otra razón. Las únicas razones para excluir personas son la seguridad y la tranquilidad de otros clientes. De manera anónima al consumidor, inspectores del Indecopi visitaron varias empresas de importancia nacional como Ripley, Saga Falabella, Tottus, Oechsle, Wong, Plaza Vea y Metro.

El Indecopi, a través de su Centro Especial de Monitoreo (CEMI), ha recibido 17 reportes de la ciudadanía por temas de discriminación en diferentes establecimientos comerciales y tiendas por departamento.

Coincidencias	Los profesionales entrevistados en nuestro trabajo de investigación la mayoría coinciden que Indecopi no cumple con las disposiciones que se le ha encomendado.
Discrepancias	La discrepancia que existe entre los profesionales entrevistados que algunos profesionales indican que la entidad de Indecopi si cumple con lo establecido y otros profesionales indica que no está cumpliendo su rol que le encomendaron en velar por los consumidores.

Tabla 10

Matriz de triangulación de la pregunta 5

Entrevistados	Pregunta 5 ¿Qué derechos fundamentales considera que se vulneran contra los consumidores al ser discriminados en tiempos de COVID 19 en centros comerciales del distrito de Villa el Salvador, 2020?
1. Dr. Alejandro Maravi Gutarra	En este caso estaríamos hablando de un delito en contra de la Libertad individual en este caso violación de la Libertad individual

	restringiendo sus derechos esto quiere decir que a nadie se le puede evitar su ingreso a dicho establecimiento.
2. Dr. Luis Enrique Faris Huerta	El derecho al buen trato, el derecho a la igualdad y todos aquellos derechos inherentes a la persona humana, a su economía, por ejemplo, antes nos regalaban las bolsas ahora tenemos que pagarla, las ofertas que nos presentan son abusivos por ejemplo en este momento te venden chompas casacas a mitad de precio, sabes porque ¿porque en verano no se venden para que vas a comprar ropa de invierno en verano? Creo que eso es un abuso a la inteligencia de las personas.
3. Dra. Sonia Melissa Ortiz Yngaruca	El derecho a la libertad ideológica, a la dignidad humana, a la intimidad, a la protección social y económica.
4. Dr. Walter Yanac Celmis	Los derechos inherentes de la persona una de ellas es el buen trato de lo contrario se estaría incurriendo al delito de la Libertad individual al evitar el ingreso a dichos establecimientos.
5. Dr. Cesar Inocente Ramírez	Se vulnera; El factor jurídico a la salud, el derecho a la alimentación, el derecho a la vida, el derecho a la dignidad, el derecho a la identidad, el derecho a la libre elección, el derecho a la educación, el derecho a la no discriminación etc. Asimismo, recordemos que la afectación es en doble dimensión. A nivel constitucional y a nivel de los derechos humanos.
Coincidencias	Los profesionales entrevistados en nuestro trabajo de investigación la mayoría coinciden que se vulnera el derecho a la libertad individual, el derecho a la dignidad de los consumidores.
Discrepancias	Los profesionales no discrepan en este punto ya que todos están de acuerdo con que existe la vulneración a los Derechos fundamentales.

Tablea 11*Matriz de triangulación de la pregunta 6*

Entrevistados	Pregunta 6 ¿Qué acciones legales considera que se deben tomar en cuenta para evitar la discriminación en contra de los consumidores en tiempos de Covid en centros comerciales del distrito de Villa el Salvador, 2020?
----------------------	--

1. Dr. Alejandro Maravi Gutarra	Cursar los oficios correspondientes a los propietarios de los centros comerciales a fin de que se abstengan de impedir el ingreso de los comensales tanto más tenemos en cuenta que estos acreditan haberse vacunado.
2. Dr. Luis Enrique Faris Huerta	Bueno en cada centro comercial casi siempre hay un policía, la primera acción es que a todo policía que preste servicio en los centros comerciales deberán de hacer una constatación policial para que el usuario pueda entablar una denuncia contra el centro comercial, por discriminación, por mal trato o por la venta de un producto con pocos días para su vencimiento y aplicarles la sanción correspondiente ya sea vía judicial o vía Indecopi y que estas entidades actúen con la celeridad del caso, además de que se puede establecer campañas contra la discriminación.
3. Dra. Sonia Melissa Ortiz Yngaruca	Denunciar ante Indecopi por ser el ente administrativo especializado en materia de protección al consumidor.
4. Dr. Walter Yanac Celmis	Una de las acciones legales que deben conocer los usuarios para defender sus derechos es recurrir a instituciones que velan el resguardo y la seguridad de la persona el segundo paso es proceder a la denuncia correspondiente por la falta de equidad y el maltrato a los usuarios dichas entidades se encuentran en Indecopi, ministerio público y la comisaría más cercana dentro de su jurisdicción.
5. Dr. Cesar Inocente Ramírez	En un primer momento: recurrir al libro de reclamaciones, hacer una descripción de los hechos involucrando a todos los que afectaron vuestro derecho; luego asistir a Indecopi llevando la copia del registro de reclamación. Además, solicitar una reparación, por los daños causados al proyecto de vida. También podría accionar la vía penal por coacción y abuso de autoridad y la delimitación de sus derechos.
Coincidencias	Los profesionales entrevistados en nuestro trabajo de investigación la mayoría coinciden que deben recurrir a las Instituciones Competentes como Indecopi, comisarías, Ministerio Público.
Discrepancias	Los profesionales entrevistados discrepan en que deben recurrir al acceso del libro de reclamaciones de los Centros Comerciales.

Tabla 12

Matriz de triangulación de la pregunta 7

Entrevistados	Pregunta 7 En su opinión. ¿Ud. qué medidas adoptaría para evitar la discriminación a consumidores en tiempos de Covid en centros comerciales del distrito de Villa el Salvador, 2020?
1. Dr. Alejandro Maravi Gutarra	En mi opinión deberían tomar cartas en el asunto sobre aquellos Centros Comerciales que hayan ocurrido discriminación, dado que tendrían que tener una sanción correspondiente.
2. Dr. Luis Enrique Faris Huerta	En mi opinión debería de cerrarse 2 días como mínimo el centro comercial denunciado como medida reparadora ante la ciudadanía para que no vuelva a pasar este hecho, y obligarlos a que sus personales usen polos que digan “yo te trato bien porque tu consumes mis productos” o “aquí se practica el buen trato bienvenido”.
3. Dra. Sonia Melissa Ortiz Yngaruca	Dispondría de fiscalizadores o supervisores para que realicen visitas inopinadas a los centros comerciales y verifiquen que se exija el cumplimiento de los protocolos sanitarios sin discriminación.
4. Dr. Walter Yanac Celmis	Una de las medidas más loables es que los usuarios posean su dos respectivas vacunas para evitar dichos malentendidos y cometer estas clases de discriminaciones, si fuera lo contrario a pesar de haber cumplido con los protocolos de bioseguridad y dichos locales incurrieran con mezquindad al maltrato de los usuarios se llevaría a cabo y sea detallado la perpetración de dichos atropellos a las instituciones competentes que velan la integridad y la seguridad de los usuarios.
5. Dr. César Inocente Ramírez	En lo que respecta a un análisis lógico reflexivo, es conveniente efectuar una la confección de un buen protocolo general, específico y de daño.
Coincidencias	Los profesionales entrevistados en nuestro trabajo de investigación la mayoría coincide que todos los consumidores cuenten con sus vacunas establecidas por el Minsa, luego que aun los consumidores cumpliendo los protocolos los Centros Comerciales siguen con dicha discriminación los profesionales

optan con que se les sancione con multas o cierre temporal de sus establecimientos.

Discrepancias Los profesionales Entrevistados discrepan acerca de la sanción correspondiente que deberían de recibir dichos centros comerciales y tener fiscalizadores inopinados.

4.2. Resultados de investigación

Tabla 13

Resultado de la primera matriz

Resultado N° 1	
Interpretación	El trato social afectaría a los consumidores en tiempos de COVID en centros comerciales si no guardan los lineamientos trazados por el gobierno mediante el Minsa, además también afectaría emocionalmente su autoestima y afectando el articulado 10 de la carta de la UNESCO institución que se ven los derechos humanos y la inclusión social proporcionan información sobre cómo se manifiesta este fenómeno mundial en sus países.

Tabla 14

Resultado de la segunda matriz

Resultado N° 2	
Interpretación	Respecto a la exclusión que hay a los consumidores en los centros comerciales se da de diferentes formas por un lado el no cumplir con los protocolos establecidos, además la atención que brindan los trabajadores, por último, también existe esta exclusión por estereotipos raciales, económicos, etc.

Tabla 15

Resultado de la tercera matriz

Resultado N° 3	
Interpretación	La dignidad humana es afectada por la forma que refleja su situación económica, su status social, vulnerándose así de

esta manera algunos de sus derechos por temor de ser despedidos de su lugar de trabajo.

Tabla 16*Resultado de la cuarta matriz*

Resultado N° 4	
Interpretación	Indecopi es una instrucción encargada de velar por los derechos a los consumidores sin embargo atreves de nuestra investigación llegamos al resultado de que esta Institución no está cumpliendo como debe de ser con dicha labor encomendada.

Tabla 17*Resultado de la quinta matriz*

Resultado N° 5	
Interpretación	Se estaría vulnerando el derecho a la libertad individual, a la libertad ideológica, a la intimidación, y sobre todo el derecho a la salud, siendo estos derechos inherentes a la persona humana.

Tabla 18*Resultado de la sexta matriz*

Resultado N° 6	
Interpretación	Se debe sancionar a los centros comerciales que incurran en la discriminación, por otro lado, cabe señalar que existen instituciones como la PNP, para que los consumidores puedan entablar una denuncia y finalmente les deben brindar el libro de reclamaciones.

Tabla 19*Resultado de la séptima matriz*

Resultado N° 7	
Interpretación	Primero se deberían de sanción a los centros comerciales que incurran en discriminación no laborando 2 días, Segundo Disponer de fiscalizadores

para que realicen visitas inopinadas, verifiquen que esté cumpliendo con lo establecido y finalmente optar por un buen protocolo sin que cause daño a los consumidores.

CAPÍTULO V

DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y

RECOMENDACIONES

5.1. Discusiones

Supuesto categórico general

Existe la afectación de discriminación a consumidores en tiempos de COVID 19, en centros comerciales, del distrito de Villa el Salvador, 2020. Esta premisa ha estado en concordancia con los resultados de Velásquez (2016) quien ha determinado que, existen diversas formas de discriminación hacia los consumidores, además de considerarse todas las actuaciones de conflicto que afecta a la esfera social, sobre todo hacia los emigrantes que viven en la ciudad tienen muchas oportunidades, y estas oportunidades pueden no existir en el país de origen, sin embargo, la discriminación por costumbres, habla, vestimenta, entre otros, ha sido un tema preocupante, ya que algunos usuarios han manifestado que fueron agredidos por su nacionalidad, color, raza, etc.

Supuesto categórico específico 1

Existe la afectación al derecho a la igualdad en los consumidores en centros comerciales, del distrito de Villa el Salvador, 2020. Esta premisa ha tenido relevancia con los hallazgos de Villegas (2017) quien ha establecido su estudio sobre, los perjuicios hacia los derechos del consumidor y la puesta en marcha del procedimiento sancionador seguido ante INDECOPI. La exploración ha demostrado que es muy conveniente formular una normativa especial que autorice al Indecopi el poder brindar compensación económica a los consumidores afectados; teniéndose como fundamento que se deber respetar cabalmente los principios de la ley de defensa del consumidor; de ahí que, las partes lesivas o inválidas también tienen derecho a que esclarezcan los hechos que son materia de conflicto. No obstante, lo fundamental es que Indecopi pueda tener la facultad de reparar el daño imponiendo una multa elevada y otorgando una determinada cantidad de indemnización porque lo sujetos

afectados los pasaron mal. De esta manera, se debe implementar una propuesta para compensar el daño con el fin de beneficiar a los consumidores.

Supuesto categórico específico 2

Existe la afectación al derecho a la dignidad de la persona en los consumidores en centros comerciales, del distrito de Villa el Salvador, 2020. Esta premisa ha tenido relevancia con los hallazgos de Fallada (2012) quien estableció su pesquisa entorno a las políticas del racismo y discriminación racial. En donde se determinó que, la discriminación ha transgredido gravemente a la estabilidad social, ya que no se ha respetado la igualdad ante la ley, por cuanto, nadie debe ser discriminado por condiciones de raza, color, nacionalidad entre otros indoles. Así pues, la discriminación a lo largo del tiempo ha pretendido deteriorar el respeto hacia los derechos humanos, afectando así la dignidad y provocando un daño psicológico irreparable hacia la integridad de las personas.

Supuesto categórico específico 3

Existirá las soluciones de INDECOPI en contra de la discriminación de los consumidores en centros comerciales, del distrito de Villa el Salvador, 2020. Esta premisa ha tenido relevancia con los hallazgos de Pezo (2019) quien señalo su estudio entorno a la protección del consumidor y las disposiciones tutelares expuestas por el Estado. Se tuvo la finalidad de establecer la necesidad de que intervenga el Estado mediante Indecopi a fin de proteger a las personas que se encuentran en estado de vulnerabilidad, ya que en los centros comerciales es probable que se acontezcan actos discriminatorios en perjuicios de ellos, de ahí que los proveedores no conocen de su responsabilidad reglamentada en el mercado; pero que el consumidor debe contar con las garantías tutelares que protege el derecho del consumidor.

5.2. Conclusiones

Primera: La aplicación del término discriminación y sobre el trato diferenciado vulneran los derechos del consumidor según la ley 29571, en ello se ve reflejado en las jurisprudencias de Indecopi, en la que se ve aplicado el supuesto trato diferenciado es un caso que sucede en nuestra sociedad sin duda existe en todos los ámbitos y sectores público y privado sin embargo el trato de discriminación, esta clase de situaciones afecta a los usuarios consumidores y los coloca en un estado de vulneración, ya que se ha verificado la protección al derecho constitucional a la identidad y demás derechos como la igualdad que afecta a su vez a la dignidad humana.

Segunda: Unos de los problemas que nos aclara sobre las definiciones de discriminación y sobre el trato diferenciado, es cuando sucede un trato de la desigualdad, los proveedores se justifican alegando causas razonables siendo objetivos de la desprotección al consumidor, aplicándose el supuesto trato diferenciado en el caso tratado de la discriminación y la sanción punitiva que se impondrá al proveedor, mediante multa en estos casos se aplican medidas correctivas que garanticen el respeto a los actores sociales que se vulnera en dicho centro comercial, que servirá como ejemplo, y los proveedores lo pensarán antes de actuar ante un acto de discriminación.

Tercera: La discriminación viene de muchos años anteriores, puesto que al pasar los años han ido incrementando es así que dentro de este periodo de tiempo que nos hemos vistos afectados por la enfermedad del COVID 19, y a través de nuestra recopilación de información hemos sido partícipes que esta discriminación ha ido en aumento, puesto que se han vulnerado el derecho a la libertad ideológica, a la dignidad humana, a la protección social de los consumidores, por lo tanto lo que

nuestra investigación busca es que concienticemos este tipo de acciones ,y dejen de tener un trato diferenciado en estos Centros Comerciales hacia sus consumidores que son de suma importancia para el crecimiento económico del país.

Cuarta: La discriminación del consumidor se relaciona con la protección a sus derechos en los Centros Comerciales ya que todos los usuarios merecen un buen trato ya que si fuese lo contrario se estaría cometiendo el delito de discriminación y esto afectaría su autoestima, y es importante recalcar que en este tiempo de pandemia muchos consumidores se han sentido discriminados por los protocolos que determino el MINSA.

5.3. Recomendaciones

Primera: Deberían aplicarse ciertos indicadores que permitan diferenciar las concepciones de discriminación y los consumidores en tiempos de COVID, lamentablemente los consumidores como usuarios son víctimas de las situaciones en las que los proveedores por el simple hecho de aquellas personas son de bajo estatus económico, también influyen los rasgos físicos del consumidor la moda que viste no es el adecuado para el personal de seguridad y de dichos establecimientos comerciales.

Segunda: Deberían de aplicarse determinados parámetros para establecer la sanción respectiva hacia los delitos de discriminación, siendo un agravante sobre esta clase de tratos diferenciado, por lo tanto, debería aplicarse una sanción severa ante estos actos de gran repudio hacia los consumidores usuarios, ante tales hechos se le sugiere imponer medidas correctivas hacia los proveedores de dichos establecimientos comerciales siendo así un rol ejemplificador.

Tercera: Deberían de tener una mayor información los colaboradores de estos centros comerciales, porque desde ahí va partir el trato que deberían tener ellos con

los consumidores, y como otro punto importante optar que dentro de estos centros comerciales haya un ente supervisor que oriente a todos los consumidores que se sienten discriminados y puedan realizar su denuncia correspondiente para aquellos que practiquen dicho acto de discriminación sean sancionados.

Cuarta: Es necesario que el ámbito jurídico peruano establezca políticas públicas para que los consumidores se encuentren plenamente protegidos ante cualquier acto de discriminación por parte de los centros comerciales.

REFERENCIAS

- Aguirre, S. (2015). *Eficacia del estatuto del consumidor en perspectiva de derecho comparado: Colombia y la Unión Europea* [Tesis de pregrado, Universidad Católica de Colombia]. Repositorio Institucional UCATOLICA. <http://hdl.handle.net/10983/2007>
- Andrade, V. (2015). *Derecho del consumo. "un breve relato sobre sus fundamentos teóricos, desarrollos y nuevas tendencias"* [Tesis de pregrado, Universidad de Chile]. Repositorio Institucional UCHILE. <https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/130041>
- Appelgren, F. y Pérez, J. (2014). *Los derechos de los consumidores como derechos constitucionales implícitos* [Tesis de pregrado, Universidad de Chile]. Repositorio Institucional UCHILE. <https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/129957>
- Borrillo, D. (2013). Elementos para una teoría general de la igualdad y la no-discriminación a partir de la experiencia del derecho europeo. *Derecho PUCP*, 1(71), 543-556. <https://doi.org/10.18800/derechopucp.201302.019>
- Bobbio, N. (2002). *Teoría general del derecho*. Editorial Temis.
- Caballero, A. (2018). *Los obstáculos probatorios en los casos de discriminación en las relaciones de consumo* [Tesis de pregrado, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Repositorio Institucional PUCP. <http://hdl.handle.net/20.500.12404/11802>
- Casillas, F. (2017). Teoría tridimensional del derecho. *Revista Conexión de Derecho y Ciencias Sociales*, 4(11), 19-28. http://aliatuniversidades.com.mx/conexxion/wpcontent/uploads/2016/09/Art_2_C_Derecho_11.pdf

- Fallada, J. (2012). *Las políticas del racismo. Eficiencia y discriminación racial* [Tesis doctoral, Universitat Rovira I Virgili]. Repositorio Institucional TDX. <http://hdl.handle.net/10803/84037>
- García, D. (2001). *Introducción a la teoría pura del derecho*. Editora Grijley.
- Indecopi. (2016). *Lineamientos de Protección al Consumidor*. <https://www.studocu.com/en-us/document/st-lukes-university-health-network/understanding-the-self/indecopi-lineamientos-de-proteccion-al-consumidor/34413315>
- Landa, C. (2002). Teorías de los derechos fundamentales. *Cuestiones Constitucionales Revista Mexicana de Derecho Constitucional*, 1(6), 50-71. <https://revistas.juridicas.unam.mx/index.php/cuestionesconstitucionales/article/view/5638/7358>
- Martínez, D. (2005). *La protección jurídica al consumidor y su alternativa: el arbitraje de consumo* [Tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar]. Repositorio Institucional UASB. <http://hdl.handle.net/10644/2470>
- Malpartida, V. (2003). *El derecho del consumidor en el Perú y en el derecho comparado* [Tesis doctoral, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Repositorio Institucional UNMSM. <https://hdl.handle.net/20.500.12672/650>
- Pezo, J. (2019). *Protección al consumidor y la vulneración del derecho a la información en la adquisición de productos en bares y discotecas en el distrito de Morales, año 2017* [Tesis pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/32016>
- Sahián, J. (2017). *Dimensión constitucional de la tutela de los consumidores. Progresividad y control de regresividad de los derechos de los consumidores*

[Tesis doctoral, Universidad Complutense de Madrid]. Repositorio Institucional UCM. <https://eprints.ucm.es/id/eprint/43562/>

Salomé, L. (2015). *La "discriminación múltiple" como concepto jurídico para el análisis de situaciones de discriminación* [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Repositorio Institucional PUCP. <http://hdl.handle.net/20.500.12404/6339>

Velásquez, A. (2016). *Discriminación Étnica y Exclusión. Una investigación sobre las percepciones de las personas de nacionalidad boliviana en la ciudad de Comodoro Rivadavia 2013-2015* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional De La Patagonia San Juan Bosco]. Repositorio Institucional UNP. <https://www.margen.org/tesis/discriminacion.pdf>

Villegas, B. (2017). *La afectación a los derechos del consumidor y su resarcimiento económico en el procedimiento sancionador seguido ante INDECOPI* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/16830>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Problema general	Objetivo general	Supuesto categórico general	Categorías	Metodología	Escenario de estudio y sujetos participantes
¿De qué manera se presenta la discriminación contra los consumidores en tiempos de COVID 19, en centros comerciales, del distrito de Villa el Salvador, 2020?	Determinar de qué manera afecta la discriminación a consumidores en tiempos de COVID 19, en centros comerciales, del distrito de Villa el Salvador, 2020.	Existe la afectación de discriminación a consumidores en tiempos de COVID 19, en centros comerciales, del distrito de Villa el Salvador, 2020.	Categoría 1: Discriminación a consumidores Subcategorías: Subcategoría 1: Derecho a la igualdad Subcategoría 2: Derecho a la dignidad Subcategoría 3: Indecopi	Tipo de investigación - Básica pura - Cualitativo Diseño de investigación - Hermenéutico - No experimental - Transversal Técnica - Entrevista	Siendo un estudio cualitativo, no aplica la denominación de población, sino de escenario de estudio. En se estableció como escenario de estudio al distrito de Villa el Salvador, mediante 5 expertos en derecho penal, derecho administrativo y derecho constitucional. Los participantes para el estudio estuvieron integrados por 5 participantes, los cuales son especialistas en la
Problemas específicos	Objetivos específicos	Supuestos categóricos específicos	Categorías	Metodología	Escenario de estudio y sujetos participantes
¿De qué manera se afecta el derecho a la igualdad en los consumidores en centros comerciales, del distrito de Villa el Salvador, 2020?	Determinar de qué manera afecta el derecho a la igualdad en los consumidores en centros comerciales, del distrito de Villa el Salvador, 2020.	Supuesto categórico específico 1: Existe la afectación al derecho a la igualdad en los consumidores en centros comerciales, del distrito de Villa el Salvador, 2020.	Categoría 2: Centros comerciales Subcategorías: Subcategoría 1: Consumidores Subcategoría 2: Persona Subcategoría 3: Discriminación	Instrumento - Guía de entrevistas	
¿De qué manera se afecta el derecho a la dignidad de la	Determinar cómo afecta el derecho a la dignidad de la persona en los consumidores en centros comerciales, del	Supuesto categórico específico 2: Existe la afectación al derecho a la dignidad de la persona en los consumidores en centros			

<p>persona en los consumidores en centros comerciales, del distrito de Villa el Salvador, 2020? ¿Qué soluciones viene dando Indecopi en contra de la discriminación de los consumidores en centros comerciales del distrito de Villa el Salvador, 2020?</p>	<p>distrito de Villa el Salvador, 2020. Determinar qué soluciones viene dando el INDECOPI en contra de la discriminación de los consumidores en centros comerciales, del distrito de Villa el Salvador, 2020.</p>	<p>comerciales, del distrito de Villa el Salvador, 2020. Supuesto categórico específico 3 Existirá las soluciones de Indecopi en contra de la discriminación de los consumidores en centros comerciales, del distrito de Villa el Salvador, 2020.</p>	<p>temática de estudio.</p>
---	---	--	-----------------------------

Anexo 2. Categorización de categorías

Categoría	Definición conceptual	Subcategorías	Ítems	Técnica	Instrumento
Categoría 1: Discriminación a consumidores	Es una conducta que transgrede los parámetros constitucionales, perjudicando a los consumidores.	Derecho a la igualdad	1.- ¿De qué manera el trato social afectaría a los consumidores en tiempos de COVID en centros comerciales del distrito de Villa El Salvador, 2020?	Entrevista	Guía de entrevistas
		Derecho a la dignidad	2.- ¿De qué manera considera Ud. que excluyan a los consumidores en tiempos de Covid en centros comerciales del distrito de Villa El Salvador, 2020?		
			3.- ¿En su opinión? ¿De qué manera considera que se afecta el derecho a la dignidad en contra de los consumidores en tiempos de Covid en centros comerciales del distrito de Villa el Salvador, 2020?		
		Indecopi	4.- ¿Considera Ud. que Indecopi está actuando adecuadamente en contra de la discriminación que sufren los consumidores en tiempos de Covid en centros comerciales del distrito de Villa el Salvador, 2020?		

Categoría	Definición conceptual	Subcategorías	Ítems	Técnica	Instrumento
Categoría 2: Centros comerciales	Son establecimientos que ofrecen una serie de productos hacia las personas.	Consumidores	1.- ¿Qué derechos fundamentales considera que se vulneran contra los consumidores al ser discriminados en tiempos de Covid en centros comerciales del distrito de Villa el Salvador, 2020?	Entrevista	Guía de entrevistas
		Persona	2.- ¿Qué acciones legales considera que se deben tomar en cuenta para evitar la discriminación en contra de los consumidores en tiempos de Covid en centros comerciales del distrito de Villa el Salvador, 2020?		
		Discriminación	3.- ¿En su opinión? ¿Ud. qué medidas adoptaría para evitar la discriminación a consumidores en tiempos de Covid en centros comerciales del distrito de Villa el Salvador, 2020?		

Anexo 3. Guía de entrevistas

ENTREVISTA

Título: “La discriminación a consumidores en tiempos de covid por centros comerciales en el distrito de villa el salvador, 2020”

Entrevistadores: Sheila Melissa Atauluco Ames y Víctor Christian Rojas Landa

Introducción: La presente entrevista está diseñada para recolectar información acerca de la Discriminación a consumidores en tiempos de Covid por Centros Comerciales en el distrito de Villa el Salvador, cuyos participantes son abogados especialistas en Derecho penal y Derecho civil, los cuales fueron seleccionados por sus amplios conocimientos y experiencia en la materia. Por ello la información que usted nos brinde es muy importante.

Características de la entrevista: Duración aproximada de 25 minutos

Preguntas:

1. ¿De qué manera el trato social afectaría a los consumidores en tiempos de COVID 19 en Centros Comerciales del Distrito de Villa El Salvador, 2020?
2. ¿De qué manera considera Ud. que excluyan a los consumidores en tiempos de COVID 19 en Centros Comerciales del Distrito de Villa El Salvador, 2020?
3. ¿De qué manera considera que se afecta el derecho a la dignidad en contra de los consumidores en tiempos de COVID 19 en Centros Comerciales del Distrito de Villa El Salvador, 2020?
4. ¿Considera Ud. que Indecopi está actuando adecuadamente en contra de la discriminación que sufren los consumidores en tiempos de COVID 19 en Centros Comerciales del Distrito de Villa el Salvador, 2020?

5. ¿Qué derechos fundamentales considera que se vulneran contra los consumidores al ser discriminados en tiempos de COVID 19 en Centros Comerciales del Distrito de Villa el Salvador, 2020?
6. ¿Qué acciones legales considera que se deben tomar en cuenta para evitar la discriminación en contra de los consumidores en tiempos de COVID 19 en Centros Comerciales del Distrito de Villa el Salvador, 2020?
7. En su opinión. ¿Ud. qué medidas adoptaría para evitar la discriminación a consumidores en tiempos de COVID 19 en Centros Comerciales del Distrito de Villa el Salvador, 2020?

Anexo 4. Consentimiento informado y guía de entrevistas a expertos

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado Dr. Luis Enrique Faris Huerta

Usted ha sido invitado para participar en la investigación “La discriminación a consumidores en tiempos de COVID 19 por centros comerciales en el distrito de villa el salvador, 2020” dirigido por los estudiantes: Atauhuco Ames sheila Melissa, Victor Christian Rojas Landa, de la Escuela de Derecho de la Universidad Autónoma del Perú. El objetivo General de la investigación Determinar de qué manera afecta la discriminación a consumidores en tiempos de COVID 19, en Centros Comerciales del Distrito de Villa el Salvador, 2020.

Por intermedio de este documento se le está solicitando que participe en esta investigación en calidad de experto o especialista para que nos proporcione información sobre La discriminación a consumidores en tiempos de COVID 19 por centros comerciales en el distrito de villa el salvador, 2020.

Este estudio permitirá conocer su percepción sobre La discriminación a consumidores en tiempos de COVID 19 por centros comerciales en el distrito de villa el salvador, 2020.

Su participación es voluntaria, consistirá en responder 7 preguntas, que se realizaran a través de correo electrónico, la aplicación o respuestas de las preguntas duraran 25 minutos. Su participación no implica ningún daño físico, mental y es voluntaria.

Una vez finalizada la investigación los participantes tendrán derecho a conocer los resultados de la misma y se les remitirá por el medio más adecuado en físico o electrónico. El resultado será utilizado con fines científicos

Parte del procedimiento normal en este tipo de investigación es informar a los participantes y solicitar su autorización (consentimiento informado). Para ello solicitamos contestar y devolver firmado el consentimiento informado.

Agradezco desde ya su colaboración y le saludo cordialmente.

Quedando claro los objetivos del estudio, la aclaración de la información, acepto voluntariamente participar de la investigación, firmo la autorización.



Abog.Luis Enrique Faris Huerta

GUÍA DE LA ENTREVISTA A EXPERTOS

Título: “La discriminación a consumidores en tiempos de COVID 19 por Centros Comerciales en el Distrito de Villa el Salvador, 2020”

Fecha: 17/11/2021

Hora: 3:30 pm

Lugar: Lima, Villa María del Triunfo

Entrevistador: Christian Victor Rojas Landa y Sheila Melissa Atauluco Ames

Datos del Entrevistado:

Entrevistado: Luis Enrique Faris Huerta

Profesión: Abogado

Institución: Asesor Legal

Introducción: La presente entrevista está diseñada para recolectar información acerca de la Discriminación a consumidores en tiempos de Covid por Centros Comerciales en el distrito de Villa el Salvador, cuyos participantes son abogados especialistas en Derecho penal y Derecho civil, los cuales fueron seleccionados por sus amplios conocimientos y experiencia en la materia. Por ello la información que usted nos brinde es muy importante.

Características de la entrevista: Duración aproximada de 25 minutos

Preguntas:

1. **¿De qué manera el trato social afectaría a los consumidores en tiempos de COVID 19 en Centros Comerciales del Distrito de Villa El Salvador,2020?**

La manera que afectaría el trato social a los consumidores en tiempo de pandemia es que , afectaría su estado emocional, es decir ya de por si las personas con la cuarentena y su situación económica están sufriendo estrés ansiedad, y la parte psicológica y emocional es indispensable para resistir o sobrevivir a eta situación, sin embargo cuando reciben un mal trato estas

personas se sienten deprimidas excluidas menos que los demás y puede llevarlo a una depresión intensa que podría terminar en un suicidio.

2. ¿De qué manera considera Ud. que excluyan a los consumidores en tiempos de COVID 19 en Centros Comerciales del Distrito de Villa El Salvador,2020?

La manera de como los excluyen a los consumidores se da de diferentes formas, por ejemplo en la atención, en las ofertas que se dan en los centros comerciales porque esas ofertas mayormente es para compras en ropa en productos que no son de primera necesidad lo que produce la sensación psicológica de exclusión porque no es lo que ellos compran tomando en cuenta su capacidad adquisitiva y sus necesidades por lo que les produce una frustración de quisieran comprar pero no pueden, tratar de vender otra forma de vestir cuando ellos no están en condiciones de hacerlo.

3. En su opinión. ¿De qué manera considera que se afecta el derecho a la dignidad en contra de los consumidores en tiempos de COVID 19 en Centros Comerciales del Distrito de Villa El Salvador,2020?

Lo decía hace un momento la dignidad de la persona humana está en la forma que ve reflejada su situación económica, su status social y sobre todo que otros si pueden comprar y salen con sus carros llenos mientras ellos con uno o con dos productos, que es lo que les alcanza, otras de ñas formas es que presentan imágenes gigantes de modelos para promocionar productos o ropa lo que también los hace sentir mal por su apariencia física, etc.

4. **¿Considera Ud. que Indecopi está actuando adecuadamente en contra de la discriminación que sufren los consumidores en tiempos de COVID 19 en Centros Comerciales del Distrito de Villa el Salvador,2020?**

El aparato estatal siempre ha tenido serias deficiencias en la aplicación de las normas, o ha empleado mal su criterio de equidad, en ese sentido indecopi se dedicado más a ver dónde recauda más dinero en multas lejos de establecer un criterio de justicia o reivindicación del usuario, o tal vez por pasar por alto a los infractores, imagínense si el funcionario que imparte justicia no tiene conocimiento pleno de los derechos como personas ni criterio para actuar, entonces la actuación de esta entidad no será la adecuada.

5. **¿Qué derechos fundamentales considera que se vulneran contra los consumidores al ser discriminados en tiempos de COVID 19 en Centros Comerciales del Distrito de Villa el Salvador,2020?**

El derecho al buen trato, el derecho a la igualdad y todos aquellos derechos inherentes a la persona humana, a su economía, por ejemplo, antes nos regalaban las bolsas ahora tenemos que pagarla, las ofertas que nos presentan son abusivos por ejemplo en este momento te venden chompas casacas a mitad de precio, sabes porque en verano no se venden ¿par que vas a comprar ropa de invierno en verano? creo que eso es un abuso a la inteligencia de las personas.

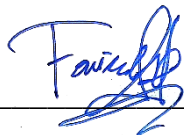
6. **¿Qué acciones legales considera que se deben tomar en cuenta para evitar la discriminación en contra de los consumidores en tiempos de COVID 19 en Centros Comerciales del Distrito de Villa el Salvador, 2020?**

Bueno en cada centro comercial casi siempre hay un policía, la primera acción es que a todo policía que preste servicio en los centros comerciales deberán

de hacer una constatación policial para que el usuario pueda entablar una denuncia contra el centro comercial, por discriminación, por mal trato o por la venta de un producto con pocos días para su vencimiento y aplicarles la sanción correspondiente ya sea vía judicial o vía indecopi y que estas entidades actúen con la celeridad del caso, además de que se puede establecer campañas contra la discriminación.

7. En su opinión. ¿Ud. qué medidas adoptaría para evitar la discriminación a consumidores en tiempos de COVID 19 en Centros Comerciales del Distrito de Villa el Salvador, 2020?

En mi opinión debería de cerrarse 2 días como mínimo el centro comercial denunciado como medida reparadora ante la ciudadanía para que no vuelva a pasar este hecho, y obligarlos a que sus personales usen polos que digan “yo te trato bien porque tu consumes mis productos” o “aquí se practica el buen trato bienvenido”.



Abog. Luis Enrique Faris Huerta

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado Dr. Alejandro Maravi Gutarra

Usted ha sido invitado para participar en la investigación “La discriminación a consumidores en tiempos de COVID 19 por centros comerciales en el distrito de villa el salvador, 2020” dirigido por los estudiantes: Ataucco Ames sheila Melissa, Victor Christian Rojas Landa, de la Escuela de Derecho de la Universidad Autónoma del Perú. El objetivo General de la investigación Determinar de qué manera afecta la discriminación a consumidores en tiempos de COVID 19, en Centros Comerciales del Distrito de Villa el Salvador, 2020.

Por intermedio de este documento se le está solicitando que participe en esta investigación en calidad de experto o especialista para que nos proporcione información sobre La discriminación a consumidores en tiempos de COVID 19 por centros comerciales en el distrito de villa el salvador, 2020.

Este estudio permitirá conocer su percepción sobre La discriminación a consumidores en tiempos de COVID 19 por centros comerciales en el distrito de villa el salvador, 2020.

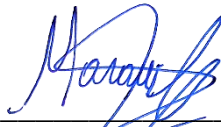
Su participación es voluntaria, consistirá en responder 7 preguntas, que se realizarán a través de correo electrónico. La aplicación o respuestas de las preguntas durarán 25 minutos. Su participación no implica ningún daño físico, mental y es voluntaria.

Una vez finalizada la investigación los participantes tendrán derecho a conocer los resultados de la misma y se les remitirá por el medio más adecuado en físico o electrónico. El resultado será utilizado con fines científicos

Parte del procedimiento normal en este tipo de investigación es informar a los participantes y solicitar su autorización (consentimiento informado). Para ello solicitamos contestar y devolver firmado el consentimiento informado.

Agradezco desde ya su colaboración y le saludo cordialmente.

Quedando claro los objetivos del estudio, la aclaración de la información, acepto voluntariamente participar de la investigación, firmo la autorización.



Abog. Alejandro Maravi Gutarra

GUÍA DE LA ENTREVISTA A EXPERTOS

Título: “La discriminación a consumidores en tiempos de Covid por Centros Comerciales en el Distrito de Villa el Salvador, 2020”

Fecha: 17/11/2021

Hora: 4:30 pm

Lugar: Lima Centro

Entrevistador: Sheila Melissa Atauilluco Ames y Christian Victor Rojas Landa

Datos del Entrevistado:

Entrevistado: Alejandro Maravi Gutarra

Profesión: Abogado

Institución: Asesor Legal / Estudio de Abogados Maravi

Introducción: La presente entrevista está diseñada para recolectar información acerca de la Discriminación a consumidores en tiempos de COVID 19 por Centros Comerciales en el distrito de Villa el Salvador, cuyos participantes son abogados especialistas en Derecho penal y Derecho civil, los cuales fueron seleccionados por sus amplios conocimientos y experiencia en la materia. Por ello la información que usted nos brinde es muy importante.

Características de la entrevista: Duración aproximada de 25 minutos

Preguntas:

Preguntas:

1. **¿De qué manera el trato social afectaría a los consumidores en tiempos de Covid en Centros Comerciales del Distrito de Villa El Salvador,2020?**

El trato social afectaría a los consumidores en tiempos de COVID 19 en centros comerciales sino guardan los lineamientos trazados por el gobierno mediante el MINSA así como las recomendaciones de la autoridad local el alcalde de dicho distrito, esto afectaría a la salud de la familia y en la sociedad en general.

2. **¿De qué manera considera Ud. que excluyan a los consumidores en tiempos de Covid en Centros Comerciales del Distrito de Villa El Salvador,2020?**

Primero identificar que existen muchas formas que excluyen a los consumidores uno de los primordiales es la atención, por otro lado, la concurrencia a los centros Comerciales por Usuario que tengan que acreditar haber cumplido las disposiciones gubernamentales respecto al COVID 19.

3. **En su opinión. ¿De qué manera considera que se afecta el derecho a la dignidad en contra de los consumidores en tiempos de COVID 19 en Centros Comerciales del Distrito de Villa El Salvador, 2020?**

Si los consumidores han acreditado fehacientemente haber cumplido los lineamientos trazados por el Minsa tanto más tomándose en cuenta que acreditaron haber vacunado las dos dosis sería un error de no permitir el ingreso.

4. **¿Considera Ud. que Indecopi está actuando adecuadamente en contra de la discriminación que sufren los consumidores en tiempos de COVID 19 en Centros Comerciales del Distrito de Villa el Salvador, 2020?**

A la fecha dicha entidad no cumple en forma categórica las disposiciones que se le ha encomendado esto es brindar apoyo a los consumidores tanto más si han acreditado con la tarjeta pertinente de haber sido vacunado por las dosis.

5. **¿Qué derechos fundamentales considera que se vulneran contra los consumidores al ser discriminados en tiempos de COVID 19 en Centros Comerciales del Distrito de Villa el Salvador, 2020?**

En este caso estaríamos hablando de un delito en contra de la Libertad individual en este caso violación de la Libertad individual restringiendo sus derechos esto quiere decir que a nadie se le puede evitar su ingreso a dicho establecimiento.

6. ¿Qué acciones legales considera que se deben tomar en cuenta para evitar la discriminación en contra de los consumidores en tiempos de COVID 19 en Centros Comerciales del Distrito de Villa el Salvador, 2020?

Cursar los oficios correspondientes a los propietarios de los centros comerciales a fin de que se abstengan de impedir el ingreso de los comensales tanto más tenemos en cuenta que estos acreditan haberse vacunado.

7. En su opinión. ¿Ud. qué medidas adoptaría para evitar la discriminación a consumidores en tiempos de COVID 19 en Centros Comerciales del Distrito de Villa el Salvador,2020?

En mi opinión deberían tomar cartas en el asunto sobre aquellos Centros Comerciales que hayan ocurrido discriminación, dado que tendrían que tener una sanción correspondiente.



Firma

Abog.Alejandro Maravi Gutarra

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado Dr. Abog. Walter Yanac Celmis

Usted ha sido invitado para participar en la investigación “La discriminación a consumidores en tiempos de Covid por centros comerciales en el distrito de villa el salvador, 2020” dirigido por los estudiantes: Atauluco Ames sheila Melissa, Victor Christian Rojas Landa, de la Escuela de Derecho de la Universidad Autónoma del Perú. El objetivo General de la investigación Determinar de qué manera afecta la discriminación a consumidores en tiempos de COVID 19, en Centros Comerciales del Distrito de Villa el Salvador, 2020.

Por intermedio de este documento se le está solicitando que participe en esta investigación en calidad de experto o especialista para que nos proporcione información sobre La discriminación a consumidores en tiempos de COVID 19 por centros comerciales en el distrito de villa el salvador, 2020.

Este estudio permitirá conocer su percepción sobre La discriminación a consumidores en tiempos de COVID 19 por centros comerciales en el distrito de villa el salvador, 2020.

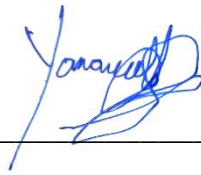
Su participación es voluntaria, consistirá en responder 7 preguntas, que se realizaran a través de correo electrónico. La aplicación o respuestas de las preguntas duraran 25 minutos. Su participación no implica ningún daño físico, mental y es voluntaria.

Una vez finalizada la investigación los participantes tendrán derecho a conocer los resultados de la misma y se les remitirá por el medio más adecuado en físico o electrónico. El resultado será utilizado con fines científicos

Parte del procedimiento normal en este tipo de investigación es informar a los participantes y solicitar su autorización (consentimiento informado). Para ello solicitamos contestar y devolver firmado el consentimiento informado.

Agradezco desde ya su colaboración y le saludo cordialmente.

Quedando claro los objetivos del estudio, la aclaración de la información, acepto voluntariamente participar de la investigación, firmo la autorización.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Yanac', is written over a horizontal line.

Abog. Walter Yanac Celmis

Título: “La discriminación a consumidores en tiempos de Covid por Centros Comerciales en el Distrito de Villa el Salvador, 2020”

Fecha: 19/11/2021

Hora: 2:30 pm

Lugar: Lima, Centro de Lima

Entrevistador: Sheila Melissa Atauluco Ames y Christian Victor Rojas Landa

Datos del Entrevistado:

Entrevistado: Dr. Walter Yanac Celmis

Profesión: Abogado

Institución: Agente Legal / Walter Yanac Asociados

Introducción: La presente entrevista está diseñada para recolectar información acerca de la Discriminación a consumidores en tiempos de COVID 19 por Centros Comerciales en el distrito de Villa el Salvador, cuyos participantes son abogados especialistas en Derecho penal y Derecho civil, los cuales fueron seleccionados por sus amplios conocimientos y experiencia en la materia. Por ello la información que usted nos brinde es muy importante.

Características de la entrevista: Duración aproximada de 25 minutos

Preguntas:

1. **¿De qué manera el trato social afectaría a los consumidores en tiempos de Covid en Centros Comerciales del Distrito de Villa El Salvador, 2020?**

El trato social hacia los consumidores durante la pandemia se debe dar con equidad y no con mezquindad, todos los usuarios merecen un buen trato ya que, si fuese lo contrario se estaría cometiendo el delito de discriminación y esto afectaría su autoestima, por su parte los usuarios deberían guardar los lineamientos o protocolos que determina el MINSA.

2. **¿De qué manera considera Ud. que excluyan a los consumidores en tiempos de COVID 19 en Centros Comerciales del Distrito de Villa El Salvador,2020?**

El excluir a los consumidores es un atentado hacia sus derechos ya que los trabajadores de dichos locales del centro comercial están en el deber de atender e informar los protocolos y medidas sanitarias para que no incurran a la exclusión de dichos usuarios o consumidores.

3. **En su opinión. ¿De qué manera considera que se afecta el derecho a la dignidad en contra de los consumidores en tiempos de COVID 19 en Centros Comerciales del Distrito de Villa El Salvador,2020?**

La dignidad de la persona es uno de los grandes valores que poseemos si uno cometiere la transgresión de cometer este atropello estaría incurriendo en un delito doloso por no poseer evidencias fehacientes y sobre todo en tiempos de pandemia debiendo sancionarse según los preceptos de INDECOPÍ.

4. **¿Considera Ud. que Indecopi está actuando adecuadamente en contra de la discriminación que sufren los consumidores en tiempos de COVID 19 en Centros Comerciales del Distrito de Villa el Salvador,2020?**

Se supone que INDECOPÍ es una de las instituciones que velan la seguridad y los derechos del consumidor, dicha entidad hasta la fecha ha incumplido dichos preceptos que hasta el momento se enfrenta a una serie de denuncia por incumplir su labor a favor del consumidor.

5. **¿Qué derechos fundamentales considera que se vulneran contra los consumidores al ser discriminados en tiempos de COVID 19 en Centros Comerciales del Distrito de Villa el Salvador,2020?**

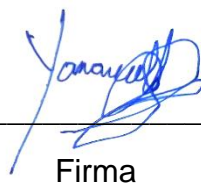
Los derechos inherentes de la persona una de ellas es el buen trato de lo contrario se estaría incurriendo al delito de la Libertad individual al evitar el ingreso a dichos establecimientos.

6. ¿Qué acciones legales considera que se deben tomar en cuenta para evitar la discriminación en contra de los consumidores en tiempos de COVID 19 en Centros Comerciales del Distrito de Villa el Salvador,2020?

Una de las acciones legales que Deben conocer los usuarios para defender sus derechos es recurrir a instituciones que velan el resguardo y la seguridad de la persona el segundo paso es proceder a la denuncia correspondiente por la falta de equidad y el maltrato a los usuarios dichas entidades se encuentran en INDECOPI, MINISTERIO PUBLICO Y LA COMISARIA MAS CERCANA DENTRO DE SU JURISDICCION.

7. En su opinión. ¿Ud. qué medidas adoptaría para evitar la discriminación a consumidores en tiempos de COVID 19 en Centros Comerciales del Distrito de Villa el Salvador,2020?

Una de las medidas más notables es que los usuarios posean sus dos respectivas vacunas para evitar dichos malentendidos y cometer estas clases de discriminaciones, si fuera lo contrario a pesar de haber cumplido con los protocolos de bioseguridad y dichos locales incurrieran con mezquindad al maltrato de los usuarios se llevaría a cabo y sea detallado la perpetración de dichos atropellos a las instituciones competentes que velan la integridad y la seguridad de los usuarios.



Firma

Abog.Walter Yanac Celmis

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado Dra. Sonia Melissa Ortiz Yngaruca

Usted ha sido invitado para participar en la investigación “La discriminación a consumidores en tiempos de COVID 19 por centros comerciales en el distrito de villa el salvador, 2020” dirigido por los estudiantes: Ataucco Ames sheila Melissa, Victor Christian Rojas Landa, de la Escuela de Derecho de la Universidad Autónoma del Perú. El objetivo General de la investigación Determinar de qué manera afecta la discriminación a consumidores en tiempos de COVID 19, en Centros Comerciales del Distrito de Villa el Salvador, 2020.

Por intermedio de este documento se le está solicitando que participe en esta investigación en calidad de experto o especialista para que nos proporcione información sobre La discriminación a consumidores en tiempos de COVID 19 por centros comerciales en el distrito de villa el salvador, 2020.

Este estudio permitirá conocer su percepción sobre La discriminación a consumidores en tiempos de COVID 19 por centros comerciales en el distrito de villa el salvador, 2020.

Su participación es voluntaria, consistirá en responder 7 preguntas, que se realizaran a través de correo electrónico. La aplicación o respuestas de las preguntas duraran 25 minutos. Su participación no implica ningún daño físico, mental y es voluntaria.

Una vez finalizada la investigación los participantes tendrán derecho a conocer los resultados de la misma y se les remitirá por el medio más adecuado en físico o electrónico. El resultado será utilizado con fines científicos.

Parte del procedimiento normal en este tipo de investigación es informar a los participantes y solicitar su autorización (consentimiento informado). Para ello solicitamos contestar y devolver firmado el consentimiento informado.

Agradezco desde ya su colaboración y le saludo cordialmente.

Quedando claro los objetivos del estudio, la aclaración de la información, acepto voluntariamente participar de la investigación, firmo la autorización.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Sonia Ortiz Yngarua', written over a horizontal line.

Abg. Sonia Melissa Ortiz Yngarua

Título: “La discriminación a consumidores en tiempos de Covid por Centros Comerciales en el Distrito de Villa el Salvador, 2020”

Fecha: 19/11/2021

Hora: 9:30 am

Lugar: Lima, Surco

Entrevistador: Sheila Melissa Atauluco Ames y Christian Victor Rojas Landa

Datos del Entrevistado:

Entrevistado: Sonia Melissa Ortiz Yngaruca

Profesión: Abogada

Institución: Diris de Lima Centro

Introducción: La presente entrevista está diseñada para recolectar información acerca de la Discriminación a consumidores en tiempos de COVID 19 por Centros Comerciales en el distrito de Villa el Salvador, cuyos participantes son abogados especialistas en Derecho penal y Derecho civil, los cuales fueron seleccionados por sus amplios conocimientos y experiencia en la materia. Por ello la información que usted nos brinde es muy importante.

Características de la entrevista: Duración aproximada de 25 minutos

Preguntas:

1. **¿De qué manera el trato social afectaría a los consumidores en tiempos de COVID 19 en Centros Comerciales del Distrito de Villa El Salvador,2020?**

Pienso que el trato social a los consumidores en tiempos de COVID 19 está estrictamente ligado a las medidas o protocolos sanitarios que el Gobierno dispone a efectos de evitar la propagación del COVID 19. En ese sentido, considero que existiría afectación a los consumidores en tanto se implementen

las disposiciones sanitarias de manera diferenciada, bajo una idea de discriminación racial, social, religiosa, entre otros.

2. ¿De qué manera considera Ud. que excluyan a los consumidores en tiempos de COVID 19 en Centros Comerciales del Distrito de Villa El Salvador,2020?

Pienso que excluyen a los consumidores por no cumplir con los protocolos o medidas sanitarias contra el COVID 19; por ejemplo, por no usar mascarilla o usarla mal, por no desinfectarse con alcohol o por no querer acceder a las vacunas contra la COVID 19. No obstante, yo estoy de acuerdo con dicha medida en tanto que de no cumplirse se pondría en riesgo la vida de los demás (bajo la consideración de que nos encontramos en una Pandemia).

3. En su opinión. ¿De qué manera considera que se afecta el derecho a la dignidad en contra de los consumidores en tiempos de COVID 19 en Centros Comerciales del Distrito de Villa El Salvador,2020?

Pienso que, en el caso particular, no existe afectación o vulneración alguna a dicho derecho, siempre que el trato hacia los consumidores se de ningún tipo de discriminación.

4. ¿Considera Ud. que Indecopi está actuando adecuadamente en contra de la discriminación que sufren los consumidores en tiempos de COVID 19 en Centros Comerciales del Distrito de Villa el Salvador,2020?

Es competencia de INDECOPI velar por la protección de los derechos del consumidor y como tal debe velar por el cumplimiento de los protocolos sanitarios sin discriminación; no obstante, yo no he advertido (las veces que fui a un centro comercial) la presencia de algún representante de INDECOPI ejerciendo su labor de fiscalizador o supervisión.

5. **¿Qué derechos fundamentales considera que se vulneran contra los consumidores al ser discriminados en tiempos de COVID 19 en Centros Comerciales del Distrito de Villa el Salvador,2020?**

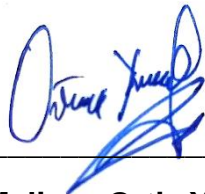
El derecho a la libertad ideológica, a la dignidad humana, a la intimidad, a la protección social y económica.

6. **¿Qué acciones legales considera que se deben tomar en cuenta para evitar la discriminación en contra de los consumidores en tiempos de COVID 19 en Centros Comerciales del Distrito de Villa el Salvador,2020?**

Denunciar ante INDECOPI por ser el ente administrativo especializado en materia de protección al consumidor.

7. **En su opinión. ¿Ud. qué medidas adoptaría para evitar la discriminación a consumidores en tiempos de COVID 19 en Centros Comerciales del Distrito de Villa el Salvador,2020?**

Dispondría de fiscalizadores o supervisores para que realicen visitas inopinadas a los centros comerciales y verifiquen que se exija el cumplimiento de los protocolos sanitarios sin discriminación.



Sonia Melissa Ortiz Yngaruca

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado Dr. Cesar Inocente Ramírez

Usted ha sido invitado para participar en la investigación “La discriminación a consumidores en tiempos de COVID 19 por centros comerciales en el distrito de villa el salvador, 2020” dirigido por los estudiantes: Atauluco Ames sheila Melissa, Victor Christian Rojas Landa, de la Escuela de Derecho de la Universidad Autónoma del Perú. El objetivo General de la investigación Determinar de qué manera afecta la discriminación a consumidores en tiempos de COVID 19, en Centros Comerciales del Distrito de Villa el Salvador, 2020.

Por intermedio de este documento se le está solicitando que participe en esta investigación en calidad de experto o especialista para que nos proporcione información sobre La discriminación a consumidores en tiempos de COVID 19 por centros comerciales en el distrito de villa el salvador, 2020.

Este estudio permitirá conocer su percepción sobre La discriminación a consumidores en tiempos de COVID 19 por centros comerciales en el distrito de villa el salvador, 2020.

Su participación es voluntaria, consistirá en responder 7 preguntas, que se realizaran a través de correo electrónico. La aplicación o respuestas de las preguntas duraran 25 minutos. Su participación no implica ningún daño físico, mental y es voluntaria.

Una vez finalizada la investigación los participantes tendrán derecho a conocer los resultados de la misma y se les remitirá por el medio más adecuado en físico o electrónico. El resultado será utilizado con fines científicos

Parte del procedimiento normal en este tipo de investigación es informar a los participantes y solicitar su autorización (consentimiento informado). Para ello solicitamos contestar y devolver firmado el consentimiento informado.

Agradezco desde ya su colaboración y le saludo cordialmente.

Quedando claro los objetivos del estudio, la aclaración de la información, acepto voluntariamente participar de la investigación, firmo la autorización.

A handwritten signature in blue ink, consisting of a stylized 'C' and 'R' followed by the text 'CAL. 51066' written below it.

Abg. Cesar Inocente Ramirez

Título: “La discriminación a consumidores en tiempos de Covid por Centros Comerciales en el distrito de Villa el Salvador, 2020”

Fecha: 27/11/2021

Hora: 4:00 pm

Lugar: Lima, Villa el Salvador

Entrevistador: Sheila Melissa Atauluco Ames y Christian Victor Rojas Landa

Datos del Entrevistado:

Entrevistado: Cesar Inocente Ramírez

Profesión: Abogado

Puesto: Representante Legal / e investigador

Introducción: La presente entrevista está diseñada para recolectar información acerca de la Discriminación a consumidores en tiempos de COVID 19 por Centros Comerciales en el distrito de Villa el Salvador, cuyos participantes son abogados especialistas en Derecho penal y Derecho civil, los cuales fueron seleccionados por sus amplios conocimientos y experiencia en la materia. Por ello la información que usted nos brinde es muy importante.

Características de la entrevista: Duración aproximada de 25 minutos

Preguntas:

1. **¿De qué manera el trato social afectaría a los consumidores en tiempos de Covid en Centros Comerciales del Distrito de Villa El Salvador, 2020?**

La afectación sería en relación a El COVID-19 produciendo una serie de actos discriminatorios por todos los centros comerciales, afectando el articulado 10 de la carta de la UNESCO institución que se ocupan de los derechos humanos y la inclusión social proporcionan información sobre cómo se manifiesta este fenómeno mundial en sus países.

2. ¿De qué manera considera Ud. que excluyan a los consumidores en tiempos de COVID 19 en Centros Comerciales del Distrito de Villa El Salvador, 2020?

Se ha observado que la discriminación evoluciona en muchos lugares (centros comerciales) de forma paralela a la pandemia, y que se eligieron nuevos objetivos de prevención. Al principio los objetivos eran los que erróneamente se consideraban como la causa de la enfermedad, el temor al contagio llevó progresivamente a ataques también contra personas que, por diferentes razones, estaban particularmente expuestas al virus.

Por lo que, se observa una discriminación directa a un estereotipo de consumidores, sea a nivel racial, económico etc., la mejor forma de cubrir estos factores es a través de la enfermedad del Covid, afectando los derechos constitucionales de cada consumidor, de forma indirecta y colectiva, por lo que es necesario un mejor diseño de los protocolos de protección.

3. En su opinión. ¿De qué manera considera que se afecta el derecho a la dignidad en contra de los consumidores en tiempos de COVID 19 en Centros Comerciales del Distrito de Villa El Salvador, 2020?

Cuando se afecta un derecho esencial amparado por nuestra carta magna, se afecta también de modo conexo los demás derechos; el derecho a la dignidad es un derecho principal, y en algunos casos accesorios, pero no deja de ser importante y de imperiosa necesidad de salvaguardarse.

En algunos casos, por el temor de las amenazas contra los trabajadores de la salud y los empleados de los supermercados, centros comerciales y el riesgo de ser despedidos de su lugar de trabajo. Se afectaba derechos al no atender al consumir por órdenes de los directivos

4. ¿Considera Ud. que Indecopi está actuando adecuadamente en contra de la discriminación que sufren los consumidores en tiempos de COVID 19 en Centros Comerciales del Distrito de Villa el Salvador, 2020?

Considero que Indecopi, se está involucrando en nuevas formas de solución ante la discriminación a consumidores por parte de centros comerciales, una de las directrices es fiscalizar los centros comerciales.

Por ende, las fiscalizaciones en establecimientos comerciales son de alcance nacional para comprobar que los consumidores no se vean afectados en sus derechos por prácticas discriminatorias. El Código de Protección y Defensa del Consumidor prohíbe la discriminación de las personas en sus relaciones de consumo por motivos de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole. Los únicos motivos para excluir a las personas son seguridad y tranquilidad de otros clientes. Bajo la modalidad de consumidor incógnito, fiscalizadores del Indecopi acudieron a diferentes locales comerciales de alcance nacional como Ripley, Saga Falabella, Tottus, Oechsle, Wong, Plaza Vea y Metro.

El Indecopi, a través de su Centro Especial de Monitoreo (CEMI), ha recibido 17 reportes de la ciudadanía por temas de discriminación en diferentes establecimientos comerciales y tiendas por departamento.

5. ¿Qué derechos fundamentales considera que se vulneran contra los consumidores al ser discriminados en tiempos de COVID 19 en Centros Comerciales del Distrito de Villa el Salvador, 2020?

Se vulnera;

El derecho a la salud, el derecho a la alimentación, el derecho a la vida, el derecho a la dignidad, el derecho a la identidad, el derecho a la libre elección, el derecho a la educación, el derecho a la no discriminación etc.

Asimismo, recordemos que la afectación es en doble dimensión. A nivel constitucional y a nivel de los derechos humanos.

6. ¿Qué acciones legales considera que se deben tomar en cuenta para evitar la discriminación en contra de los consumidores en tiempos de COVID 19 en Centros Comerciales del Distrito de Villa el Salvador, 2020?

En un primer momento: recurrir al libro de reclamaciones, hacer una descripción de los hechos involucrando a todos los que afectaron vuestro derecho; luego asistir a Indecopi llevando la copia del registro de reclamación. Además, solicitar una reparación, por los daños causados al proyecto de vida. También podría accionar la vía penal por coacción y abuso de autoridad y la delimitación de sus derechos.

7. En su opinión. ¿Ud. qué medidas adoptaría para evitar la discriminación a consumidores en tiempos de COVID 19 en Centros Comerciales del Distrito de Villa el Salvador, 2020?

En lo que respecta a un análisis lógico reflexivo, es conveniente efectuar una la confección de un buen protocolo general, específico y de daño.



Firma

Abog. Cesar Inocente Ramirez