



**FACULTAD DE DERECHO
ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO**

**INDECOPI Y LA DISCRIMINACIÓN EN EL CONSUMO
FRENTE A LAS EMPRESAS**

Trabajo de investigación para obtener el grado académico de
Bachiller en Derecho

Autor

MAMANI FERNANDEZ, Yampier Salomon (ORCID: 0000-0001-5247-5786)

Asesor

SILVIA HUAMANTUMBA, Karol (ORCID: 0000-0002-4084-051X)

Línea de investigación de programa

Enfoque interdisciplinario de la ciencia jurídica

LÍNEA DE ACCIÓN RSU

Salud y Bienestar

LIMA, PERÚ, JULIO DE 2024



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

Mamani Fernandez, Y. S. (2024). *Indecopi y la discriminación en el consumo frente a las empresas* [Trabajo de investigación, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio de la Universidad Autónoma del Perú.

HOJA DE METADATOS

Datos del autor	
Nombres y apellidos	Yampier Salomon Mamani Fernandez
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	45784572
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0001-5247-5786
Datos del asesor	
Nombres y apellidos	Karol Silva Huamantumba
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	42876121
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0002-4084-051X
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	Yurela Kosett Yunkor Romero
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	20118250
Secretario del jurado	
Nombres y apellidos	Jessica Patricia Huali Ramos Vda de Afán
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	42686844
Vocal del jurado	
Nombres y apellidos	Victor Manuel Urbizagástegui Silvestre
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	41072118
Datos de la investigación	
Título de la investigación	Indecopi y la discriminación en el consumo frente a las empresas
Línea de investigación Institucional	Persona, Sociedad, Empresa y Estado
Línea de investigación del Programa	Enfoque Interdisciplinario de la Ciencia Jurídica
Línea de acción RSU	Salud y Bienestar
URL de disciplinas OCDE	https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.05.01

FACULTAD DE DERECHO
ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO
ACTA DE SUSTENTACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

En la ciudad de Lima, el jurado de sustentación del trabajo de investigación conformado por: La DRA. YURELA KOSETT YUNKOR ROMERO como presidenta, la MAG. JESSICA PATRICIA HUALI RAMOS VDA DE AFÁN como secretaria y el MAG. VICTOR MANUEL URBIZAGÁSTEGUI SILVESTRE como vocal, reunidos en acto público para dictaminar el trabajo de investigación titulado:

INDECOPI Y LA DISCRIMINACIÓN EN EL CONSUMO FRENTE A LAS EMPRESAS

Presentado por el egresado:

YAMPIER SALOMON MAMANI FERNANDEZ

Para obtener el **Grado académico de bachiller en Derecho**; luego de escuchar la sustentación de la misma y resueltas las preguntas del jurado se procedió a la calificación individual, obteniendo el dictamen de **Aprobado - Bueno** con una calificación de **DIECISEIS (16)**.

En fe de lo cual firman los miembros del jurado, el 03 de julio del 2024.



PRESIDENTA
DRA. YURELA KOSETT
YUNKOR ROMERO



SECRETARIA
MAG. JESSICA PATRICIA
HUALI RAMOS VDA DE AFÁN



VOCAL
MAG. VICTOR MANUEL
URBIZAGASTEGUI SILVESTRE

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD

Yo Karol Silva Huamantumba docente de la Facultad de Derecho de la Escuela Profesional de Derecho de la Universidad Autónoma del Perú, en mi condición de asesora del trabajo de investigación titulado:

INDECOPI Y LA DISCRIMINACIÓN EN EL CONSUMO FRENTE A LAS EMPRESAS

Del egresado Yampier Salomon Mamani Fernandez, certifico que el trabajo de investigación tiene un índice de similitud de 19% verificable en el reporte de similitud del software Turnitin que se adjunta.

La suscrita revisó y analizó dicho reporte a lo que concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender el trabajo de investigación cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Autónoma del Perú.

Lima, 23 de setiembre del 2024.



Karol Silva Huamantumba
DNI: 42876121

Indecopi y la discriminación en el consumo frente a las empresas ***Indecopi and discrimination in consumption against companies***

Mamani Fernandez, Yampier Salomon¹

RESUMEN

Se considera que esta problemática es tema nuevo en las leyes nacionales e internacionales. Dicho problema vulnera los derechos de las personas tales como la dignidad e igualdad, en tal sentido el Estado debe tomar medidas para sancionar y rechazar estas acciones ilegales. Sin embargo, debido a su novedad, los consumidores pueden tener dificultades para identificar cuando se produce una discriminación en el consumo. En el presente trabajo de investigación desarrollaremos detalles en cuanto a los derechos respecto a la igualdad, el impedimento de la discriminación y diferentes formas de discriminación enfocándonos en el trato y el consumo. Además, se examinarán los precedentes y datos legales asociados con estos temas. Cómo nace la discriminación respecto al consumo frente a las empresas privadas en nuestra normativa nacional, la intervención del Indecopi como ente regulador y la manera en que promueve en el mercado mejores decisiones de consumo, asimismo desarrolla procesos para la cautela y solución de conflictos a nivel nacional, respecto a las empresas privadas, asegura velar por la salud y protección de los consumidores, del mismo modo habiendo intervención por parte del Indecopi, se analizaran autores, informes y diversas tesis, así como trabajos de investigación. Por último, nos enfocaremos en un tema muy relevante denominado la vulneración del derecho a la igualdad.

Palabras clave: discriminación, Indecopi, consumidor, proveedor

¹ Universidad Autónoma del Perú. Orcid: 0000-0001-5247-5786. YMAMANIF@autonoma.edu.pe

ABSTRACT

It is considered that this problem is a new topic in national and international laws. This problem violates people's rights such as dignity and equality, in this sense the State must take measures to sanction and reject these illegal actions. However, due to its novelty, consumers may have difficulty identifying when discrimination in consumption occurs. In this research work we will develop details regarding the rights regarding equality, the prevention of discrimination and different forms of discrimination, focusing on treatment and consumption. Additionally, the precedents and legal data associate with these topics will be examined. How discrimination regarding consumption against private companies arises in our national regulations, the intervention of Indecopi as a regulatory entity and the way in which it promotes better consumer decisions in the market, it also develops processes for caution and conflict resolution at the level national, with respect to private companies, ensures the health and protection of consumers, in the same way with intervention by Indecopi, authors will be analyzed, reports and various theses, as well as research works. Finally, we will focus on a very relevant issue called the violation of the right to equality

Keywords: discrimination, Indecopi, consumer, provider.

I. Introducción

Se presenta los principales lineamientos de protección al consumidor frente a las empresas privadas con la finalidad de afianzar la experiencia general sobre la competencia que ostenta el Indecopi frente a entidades regulatorias y entidades privadas respecto a diversos sectores, así mismo se explican los alcances y conceptos del consumidor y proveedor, a fin de exponer los principales criterios sobre protección al consumidor para que con ello puedan tener orientación sobre sus derechos, ya que los consumidores siguen desconociendo los beneficios y privilegios que les otorga el ente regulador en cuanto al consumo, todo ello por escasez de conocimiento de sus derechos, por lo tanto discriminar en sentido amplio establece de forma expresa tratar de forma distinta a un individuo o grupo humano, ya que los proveedores no pueden establecer discriminación de ningún tipo.

La discriminación respecto al consumo se ha dado a lo largo de toda la historia, afectando a diversos grupos sociales en función de diversas características, asimismo antiguamente, la discriminación en el consumo no estaba regulada y ampliamente aceptada. Ejemplo, en los Estados Unidos de Norte América, en la época de segregación racial en los años 1950 y 1960, los afroamericanos eran constantemente discriminados respecto a su asistencia a diversos lugares como: centros comerciales, hoteles y restaurantes, por lo tanto, eran obligados a utilizar productos y servicios separados o incluso estaban restringidos de acceder a algunos lugares.

En Europa, la discriminación en el consumo también fue una constante a lo largo de la historia. Durante la Edad Media, las leyes y costumbres restrictivas impedían a ciertos grupos de personas, como los judíos, poder disfrutar de diversos productos o servicios. En tiempos actuales, la discriminación en el consumo ha afectado al sexo femenino, los inmigrantes o las personas LGBTQ+.

Actualmente, el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi) en Perú, tiene un rol clave en combatir la discriminación en el consumo. Indecopi es el ente encargado de velar por los derechos de los consumidores y promover la justa competencia en el país.

En el marco de sus funciones, Indecopi supervisa y sanciona las prácticas discriminatorias en el consumo, ya sea por motivos de raza, género, orientación sexual, religión, condición económica u otros criterios protegidos por la ley. La

institución cuenta con mecanismos para recibir denuncias de consumidores afectados por actos discriminatorios, investigar los casos y aplicar sanciones a las empresas infractoras.

Asimismo, promueve campañas de sensibilización y educación dirigidas a la sociedad en general para prevenir y combatir la discriminación en el consumo. También brinda asesoramiento y orientación a los consumidores que han sido víctimas de discriminación, y colabora con organizaciones de la sociedad civil y otros entes para fortalecer la protección de los derechos de los consumidores en el país.

Por lo tanto, Indecopi desempeña un rol activo en la lucha contra la discriminación en el consumo, contribuyendo a garantizar la igualdad de acceso a bienes y servicios para todos los ciudadanos peruanos, ya que todos deben ser tratados de igual forma sin diferencia alguna, tal como lo menciona el autor Amaya (2016) en su pesquisa sobre la evaluación de la funcionalidad y efectividad de los procedimientos administrativos conducidos por el Indecopi para sancionar conductas de trato discriminatorio de índole racial en establecimientos abiertos al público dedicados a actividades de esparcimiento, cuyos resultados han plasmado que, todos los consumidores, deben ser tratados sin distinción por cualquier característica, por cualquier persona con las que entabla relaciones, no habría estímulo para conseguir nuevos productos, símbolos y servicios de definidas marcas para poder distinguirse respecto de los demás y poder ser atendido de forma especial de acuerdo al grupo al cual desee incorporarse, con lo cual los resultados respecto a las empresas disminuirían al no tener su clientela con incentivo para continuar consumiendo.

Es por ello, el derecho de igualdad es de condición trascendental, ya que es imprescindible para la conservación de las personas y asimismo para la coexistencia en el medio social, imponiendo dicha obligación a la sociedad e incluyendo al Estado por medio de sus autoridades a laborar en iguales circunstancias a todos quienes estén en igual condición de hecho.

Castillo et al., (2019) plasmaron su estudio sobre la articulación estratégica del Indecopi a la política de seguridad y defensa nacional, cuyos resultados han demostrado que, el Indecopi es quien impulsa el mercado, asimismo preserva los derechos respecto a los consumidores en general. Asimismo, tienen el objetivo de velar por el bienestar de los ciudadanos en el consumo; pues, su función está enfocada en la competencia en los mercados y la estabilidad respecto al consumo.

Castro (2004) enfatizo a discriminación en las relaciones laborales y algunos

casos particulares. En sus conclusiones ha establecido que, todas las personas son iguales y, por tanto, no debería existir algún tipo de discriminación ya que el derecho se ejerce para todas las personas sin importar la distinción.

La Corte Interamericana de Derechos Humanos (2019) enfatizo a la igualdad y no discriminación. Por lo que, los Estados deben cumplir con las obligaciones de afianzar el respeto por el principio de igualdad y no discriminación, para la defensa de los derechos fundamentales.

Durand (2011) enfatizo a Los vacíos del Nuevo Código de Protección y Defensa del Consumidor y su repercusión en los derechos del consumidor, perspectivas y efectos en el Derecho Civil. Se ha observado evidentes vacíos que el Código Civil posee, estos mismos obstaculizan que los consumidores estén a gusto del todo y que sus derechos no se desarrollen de forma correcta. Varios de los presentes vacíos son: la carencia de un sistema de corrección de los daños, la escasez de acceso correcto de consumidores respecto a los órganos jurisdiccionales, la carencia de una política pública de desarrollo, educación y promoción la cual posiciona al INDECOPI como un ente partidario de la cultura de consumo.

Fernández (1996) enfatizó al principio de igualdad jurídica y la no discriminación por razón de sexo en el ordenamiento constitucional español. La igualdad en la ley, frente a poderes reglamentarios y a legisladores, impide que cualquier persona pueda configurar los supuestos de la normatividad de modo tal que a las personas se les dé un trato simple y diferente, desde diversos puntos de vista, encontrándose estas mismas personas en la misma situación sin tener pretexto de desigualdad, la cual obliga a que esta misma sea practicada de igual forma a todos aquellos que se encuentren en la misma situación.

Lee Kay (2020) enfatizo a la discriminación en el consumo y trato ilícito diferenciado. La discriminación ha estado desde tiempos antiguos siempre estuvo presente, provocando conductas que generan diferencias entre personas ocasionando comportamientos que originan desigualdades entre las mismas basándose en suspicacias. Además, se sabe que los actos de discriminación se pueden presenciar de diversas formas.

Martínez (2013) enfatizo a las reflexiones sobre la dignidad humana en la actualidad y sus alcances a lo largo del desarrollo de la humanidad. habiéndose concluido que, es de vital importancia el apoyo del estado y del gobierno a la hora de que ocurra algún suceso de discriminación, ya que esta puede generar daños

morales, psicológicos y físicos.

Prado (2019) enfatizo a la discriminación en el consumo y los casos del Indecopi y del Tribunal Constitucional. La discriminación es en el consumo un problema que transita a través de las etapas y el transcurso de la vida pública y privada de las personas. Es un problema que da inicio desde la creencia o apreciación que tiene las mismas respecto a determinada persona y/o realidad.

Rodríguez (2004) enfatizo a la pesquisa sobre qué es la discriminación y cómo combatirla. En conclusión, para poder combatir la discriminación se requiere de la presencia de dos principios jurídicos y políticos: Primero, se requiere el uso de acción institucional para lograr salvaguardar el estado de desventaja indebida y de debilidad social en que se encuentran algunos colectivos sociales respecto a los proveedores; el segundo, la restricción de comportamiento de menosprecio a cualquier persona, sea por índole de origen, sexualidad, situación de discapacidad, religión, etc.

Shapiama (2019) enfatizo a la vulneración de los derechos del consumidor por su identidad de género y la incorrecta aplicación de la ley N° 29571 en casos de discriminación. El derecho del consumidor constituye un sistema general de principios, normas, instrumentos y también instituciones que el ordenamiento jurídico ha consolidado al servicio de los consumidores de este modo garantizar en el mercado, la estabilidad que debe subsistir entre los consumidores y los proveedores.

Sosa (2013) enfatizo a la satisfacción de las necesidades básicas como mejor fundamento para los derechos humanos y su relación con los derechos fundamentales en el ordenamiento constitucional peruano. La dignidad de las personas se fundamenta en que los derechos fundamentales, encuentran el primordial sostenimiento en la dignidad de las mismas. Es por ello que, de implantarse medidas para evitar algún tipo de discriminación.

Villegas (2017) enfatizo a la afectación a los derechos del consumidor y su resarcimiento económico en el procedimiento sancionador seguido ante INDECOPI. En conclusión, el Indecopi cumple un rol esencial para abordar el procedimiento sancionador desde que han sido vulnerado los derechos de los consumidores.

Durante este período, el Indecopi se ha establecido como un ente clave para lucha contra la discriminación en el ámbito privado de nuestro país. Ha adoptado un panorama global sobre la discriminación del consumidor y ha resaltado dos ideas fundamentales para comprender la realidad del consumo en Perú. Además, ha proporcionado datos útiles y actualizados para orientar a los consumidores en caso

de quejas ante proveedores y la Autoridad de Consumo del Indecopi.

En el análisis doctrinario se tuvo que los derechos del consumidor, son directrices basados en la estructura política y administrativa y en la percepción de la necesidad de proteger a los consumidores frente a abusos del mercado y de los propios reguladores. (Martínez, 2024). El derecho de los consumidores es un conjunto de derechos a favor de los mismos, los cuales gozan de especial importancia para acceder a información oportuna, veraz y suficiente. (Saldarriaga, 2024). Los derechos de los consumidores son interdependientes y comparten un común fundamento como es la dignidad humana. (Medrano, 2023).

Los derechos de los consumidores implican a que se establezcan por parte del Estado una serie de servicios que ayuden a los consumidores en caso de que se necesite orientación y defensa frente a actuaciones abusivas o ilegítimas en relación a la compra de un producto o la contratación de un servicio. (Barrientos y Bozzo, 2021). Los derechos de los consumidores implican a que las personas tengan derecho a que los productos y servicios puestos a su disposición sean seguros. (Erbetta, 2018). Los consumidores tienen derecho a recibir formación en materia de consumo, de forma que conozcan sus derechos y las vías para poder ejercerlos adecuadamente. (Carmona, 2017).

Respecto al principio de igualdad y no discriminación, son preceptos que están regulados en la doctrina, en la jurisprudencia y en los textos constitucionales, siendo además dos garantías esenciales hacia dignidad humana. (Mendieta y Tobón, 2018). El principio de igualdad es uno de los núcleos centrales del derecho, determinando que toda persona debe ser tratada sin discriminación alguna. (Estrada, 2019). El principio de igualdad es el derecho de todos los seres humanos a ser iguales en dignidad, a ser tratados con respeto y consideración y sobre todo sin ningún tipo de discriminación. (Trillo, 2019). El derecho a la igualdad es un requerimiento incuestionable en todo momento, porque implica la no discriminación hacia alguna persona, ya que todas las personas son iguales. Por ello, el artículo 2 inciso 2 de la Constitución reconoce que toda persona tiene derecho a la igualdad ante la ley y que nadie debe ser discriminado por ningún motivo. (Landa, 2017). La igualdad debe estar presente en todo momento por ser un derecho de las personas. (Priori, 2019).

Ante ellos surgen las preguntas: ¿De qué manera se puede difundir, instruir a la sociedad respecto a los derechos del consumidor para evitar ser víctimas de discriminación frente a los proveedores y/o empresas?, y, ¿Qué planteamientos

nuevos se propondría por parte del Indecopi para mejorar la regulación de la discriminación?.

II. Método

El método utilizado fue el hipotético-deductivo, ya que dicho método extrae conclusiones específicas a partir de hechos generales. (Narvaez, 2024). Además, en los resultados se consideraron datos como título, año, autor, métodos, fundamentales conclusiones y resultados. Desde otra óptica, este método analizar datos generales para luego analizar y plantear cuestiones específicas. (Hernández et al., 2014).

Teniendo en cuenta un paradigma que interpreta las cuestiones de un problema entre los consumidores y proveedores del Indecopi, se aplicó un enfoque cualitativo, desde que este enfoque se encargará de abordar los resultados obtenidos mediante la interpretación teórica para establecer conclusiones generales. (Abásolo, 2023). Así mismo, este enfoque es netamente interpretativo para estudiar y plantear las cuestiones generales del problema. (Ñaupas et al., 2018).

Por ello, en el trabajo investigativo se aplicaron teorías doctrinarias en base a la opinión de los autores citados para la obtención de los variados puntos de vista, así mismo se emplea la doctrina internacional. Con ello, se ha realizado un examen minucioso de casos importantes que han sido atendidos por el Indecopi, en los cuales se han identificado señales claras de que las empresas privadas pudieron haber discriminado en las decisiones que tomaron. Además, se han analizado casos de diversos países y se ha evaluado de qué manera funcionan las medidas las cuales se han implementado para reducción de discriminación de las empresas privadas hacia los consumidores.

Se tuvo abundante información mediante revistas (Redalyc, Scielo, Dialnet), pero que sobre todo se tuvo a la Revista Scopus como la fuente más relevante.

Para analizar los resultados, se utilizaron tablas conteniendo información relacionada con la investigación, como artículos de revistas científicas. Con base en esta información, se extrajeron las conclusiones más importantes para las discusiones y conclusiones pertinentes.

En cuanto a los aspectos éticos, se ha respetado el derecho de autor de cada investigación empleada, siendo que estos profesionales se encuentran citados y referenciados, Además, se tienen en cuenta las consideraciones legales al considerar la investigación utilizada en el estudio y citar utilizando estilo APA.

Así mismo se incluyó en la investigación a los autores, profesionales los cuales

laboraron en esta investigación. Del mismo modo, se consideraron los efectos reales del estudio y no se realizaron cambios ni alteraciones de las mismas.

III. Análisis integrado de la información

En esta secuencia se estableció el análisis de resultados, el cual es una secuencia que implica a que el investigador analice e interprete cada hallazgo obtenido. (Gallardo, 2017). Así mismo, el análisis es un resumen de los datos, los cuales son producto de la recopilación y tratamiento durante el proceso de la investigación. (Vara, 2015).

En ese sentido, los resultados estuvieron adjuntados en interpretados a través de matrices o tablas, sintetizando el título, resultados y conclusiones.

Tabla 1

Análisis de la primera investigación

Autor	Año	Título de la investigación	Link
Amaya	2016	Evaluación de la funcionalidad y efectividad de los procedimientos administrativos conducidos por el INDECOPI para sancionar conductas de trato discriminatorio de índole racial en establecimientos abiertos al público dedicados a actividades de esparcimiento	http://hdl.handle.net/20.500.12404/6913
Metodología	Diseño	Resultados	Conclusiones
La investigación es de tipo cualitativa-descriptiva	Diseño no experimental	Los consumidores, deben ser tratados sin distinción por cualquier característica, por cualquier persona con las que entabla relaciones, no habría estímulo para conseguir nuevos productos, símbolos y servicios de definidas marcas para poder distinguirse respecto de los demás y poder ser atendido de forma especial de acuerdo al grupo al cual desee incorporarse.	Es por ello que, el derecho de igualdad es de condición trascendental, ya que es imprescindible para la conservación de las personas y asimismo para la coexistencia en el medio social, imponiendo dicha obligación a la sociedad e incluyendo al Estado por medio de sus autoridades a laborar en iguales circunstancias a todos quienes estén en igual condición de hecho.

Tabla 2

Análisis de la segunda investigación

Autor	Año	Título de la investigación	Link
Castillo et al.,	2019	Articulación estratégica del Indecopi a la política de seguridad y defensa nacional	https://hdl.handle.net/11354/2868

Desarrollo

Metodología	Diseño	Resultados	Conclusiones
La investigación es de tipo cualitativa	Diseño no experimental y aplicada	El Indecopi es quien impulsa el mercado, asimismo preserva los derechos respecto a los consumidores en general. Asimismo, tienen el objetivo de velar por el bienestar de los ciudadanos en el consumo; pues, su función está enfocada en la competencia en los mercados y la estabilidad respecto al consumo.	El Indecopi incumple una política nacional de obligatorio cumplimiento. Tutelando el bienestar de la sociedad.

Tabla 3*Análisis de la tercera investigación*

Autor	Año	Título de la investigación	Link
Castro	2004	Discriminación en las Relaciones laborales. Algunos casos particulares	https://www.dt.gob.cl/portal/1626/w3-article-65173.html

Metodología	Diseño	Resultados	Conclusiones
La investigación es de tipo cualitativa	Diseño no experimental	La discriminación laboral es toda distinción, exclusión o preferencia de trato irracional o injustificado.	Todas las personas son iguales y, por tanto, no debería existir algún tipo de discriminación ya que el derecho se ejerce para todas las personas sin importar la distinción.

Tabla 4*Análisis de la cuarta investigación*

Autor	Año	Título de la investigación	Link
Corte Interamericana de Derechos Humanos	2019	Cuadernillo de Jurisprudencia de la Corte Interamericana de Derechos Humanos No. 14: Igualdad y no discriminación. Actualización.	https://www.refworld.org/es/jur/jur/corteidh/2019/es/129676

Metodología	Diseño	Resultados	Conclusiones
La investigación es de tipo cualitativa	Diseño no experimental	La igualdad es un elemento crucial de todo sistema jurídico para se determine el respeto a todo ser sin distinción alguna.	Los Estados deben cumplir con las obligaciones de afianzar el respeto por el principio de igualdad y no discriminación, para la defensa de los derechos fundamentales.

Tabla 5*Análisis de la quinta investigación*

Autor	Año	Título de la investigación	Link
--------------	------------	-----------------------------------	-------------

Durand	2011	Los vacíos del Nuevo Código de Protección y Defensa del Consumidor y su repercusión en los derechos del consumidor, perspectivas y efectos en el Derecho Civil	https://www.academia.edu/16495878/Vacios_del_nuevo_c%C3%B3digo_de_proteccion_y_defensa_del_consumidor
Metodología	Diseño	Resultados	Conclusiones
La investigación es de tipo cualitativa	Diseño no experimental	Se ha observado evidentes vacíos que el Código Civil posee, estos mismos obstaculizan que los consumidores estén a gusto del todo y que sus derechos no se desarrollen de forma correcta.	Los consumidores cuentan con el derecho de acceder a los productos y servicios idóneos tal y como lo estipula el Código de Protección y Defensa al Consumidor.

Tabla 6*Análisis de la sexta investigación*

Autor	Año	Título de la investigación	Link
Fernández	1996	El principio de igualdad jurídica y la no discriminación por razón de sexo en el Ordenamiento Constitucional Español	https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=173845
Metodología	Diseño	Resultados	Conclusiones
La investigación es de tipo cualitativa	Diseño no experimental	La igualdad en la ley, frente a poderes reglamentarios, impide que cualquier persona pueda constituir los supuestos de la normatividad de modo tal que a las personas se les dé un trato simple y diferente, desde diversos puntos de vista, encontrándose estas mismas personas en la misma situación sin tener pretexto de desigualdad.	El principio de igualdad es un lineamiento que afianza al respeto por la dignidad, determinando que, todos los seres humanos deben ser tratados sin ningún tipo de discriminación.

Tabla 7*Análisis de la séptima investigación*

Autor	Año	Título de la investigación	Link
Lee Kay	2020	Discriminación en el consumo y trato ilícito diferenciado: un intento de clarificación	http://hdl.handle.net/20.500.12404/16270
Metodología	Diseño	Resultados	Conclusiones

La investigación es de tipo cualitativa	Diseño no experimental	La discriminación ha estado desde tiempos antiguos, provocando conductas que generan diferencias entre personas, ocasionando desigualdades entre las mismas basándose en suspicacias.	Hipotéticamente, los tratos injustificados e irracionales han sido producto de la discriminación, específicamente en los consumidores quienes se han visto afectados ante los actos discriminatorios
-----------------------------------------	------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Tabla 8

Análisis de la octava investigación

Autor	Año	Título de la investigación	Link
Martínez	2013	Reflexiones sobre la dignidad humana en la actualidad	http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0041-86332013000100002&lng=es&tlng=es.
Metodología	Diseño	Resultados	Conclusiones
La investigación es de tipo cualitativa	Diseño no experimental	Especial relevancia tiene la dignidad humana, como elemento para enfrentar y desarrollar las imperatividades sobre algunas cuestiones que ofuscan este principio.	Es de vital importancia el apoyo del estado y del gobierno a la hora de que ocurra algún suceso de discriminación, ya que esta puede generar daños morales, psicológicos y físicos.

Tabla 9

Análisis de la novena investigación

Autor	Año	Título de la investigación	Link
Prado	2019	La aplicación del concepto de discriminación en el consumo en el Perú: los casos del Indecopi y del Tribunal Constitucional	http://hdl.handle.net/20.500.12404/13921
Metodología	Diseño	Resultados	Conclusiones
La investigación es de tipo cualitativa	Diseño no experimental	La discriminación es en el consumo una problemática vigente y relevante que transita a través de las etapas y el transcurso de la vida pública y privada de las personas.	Acorde a las pesquisas teóricas, la discriminación es una problemática que se da inicio desde la creencia o apreciación que tiene las mismas respecto a determinada persona y/o realidad.

Tabla 10

Análisis de la décima investigación

Autor	Año	Título de la investigación	Link
-------	-----	----------------------------	------

Rodríguez	2004	¿Qué es la discriminación y cómo combatirla?	http://www.conapred.org.mx/wp-content/uploads/2022/07/ComoCombatirla_2004_Ax.pdf
Metodología	Diseño	Resultados	Conclusiones
La investigación es de tipo cualitativa	Diseño no experimental	La pesquisa ha permitido fomentar que, el Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación ha tenido resultados favorables en el compromiso institucional y social, por cuanto con ello se ha buscado concretar un ámbito de justicia y equidad, estando la erradicación de la discriminación.	Para combatir la discriminación se requiere de la presencia de dos principios jurídicos y políticos: Primero, se requiere el uso de acción institucional para lograr salvaguardar el estado de deficiencia indebida y de debilidad social en que yacen ciertos grupos sociales respecto a los proveedores; el segundo, la restricción de comportamiento de menosprecio a cualquier persona, sea por índole de origen, sexualidad, situación de discapacidad, religión, entre otros indoles.

Tabla 11*Análisis de la onceava investigación*

Autor	Año	Título de la investigación	Link
Shapiama	2019	La vulneración de los derechos del consumidor por su identidad de género, como consecuencia de la incorrecta aplicación de la ley N° 29571 en casos de discriminación	https://hdl.handle.net/20.500.12692/63718
Metodología	Diseño	Resultados	Conclusiones
La investigación es de tipo cualitativa	Diseño no experimental	Desde que se evidencia un tema de discriminación por identidad de género, el Indecopi, no aplica la norma correspondiente, sino que trata de darle otro sentido al problema no expuesto que se ha discriminado, sino que se ha concretado un trato distinto o que la auténtica infracción de las empresas es otra diferente a la discriminación.	El derecho del consumidor constituye un sistema general de principios, normas, instrumentos y también instituciones que el ordenamiento jurídico ha consolidado al servicio de los consumidores de este modo garantizar en el mercado, la estabilidad que debe subsistir entre los consumidores y los proveedores.

Tabla 12*Análisis de la doceava investigación*

Autor	Año	Título de la investigación	Link
Sosa	2013	La satisfacción de las necesidades básicas como mejor fundamento para los derechos humanos y su relación con los derechos	http://hdl.handle.net/20.500.12404/4959

Metodología	Diseño	Resultados	Desarrollo	Conclusiones
La investigación es de tipo cualitativa	Diseño no experimental	La dignidad humana es el elemento básico de los derechos fundamentales.	fundamentales y constitucionales en el ordenamiento constitucional peruano	La dignidad de las personas se fundamenta en que los derechos fundamentales, encuentran el primordial sostenimiento en la dignidad de las mismas. Es por ello que, de implantarse medidas para evitar algún tipo de discriminación.

Tabla 13*Análisis de la treceava investigación*

Autor	Año	Título de la investigación	Link
Villegas	2017	La afectación a los derechos del consumidor y su resarcimiento económico en el procedimiento sancionador seguido ante INDECOP	https://hdl.handle.net/20.500.12692/16830

Metodología	Diseño	Resultados	Desarrollo	Conclusiones
La investigación es de tipo cualitativa	Diseño no experimental	Existen ciertos vacíos, que no admiten que los usuarios queden satisfechos completamente, estando entre las causas: Inexistencia de una política pública para la fomentación, entre otros.		El Indecopi cumple un rol esencial para abordar el procedimiento sancionador desde que han sido vulnerado los derechos de los consumidores.

IV. Conclusiones

Primera: Los autores revisados coinciden respecto a que en todo lugar sin excepción se observa en diversos casos la presencia de discriminación, asimismo la afectación respecto a los derechos de las personas, las cuales afectan la integridad de los consumidores, ya que en el ordenamiento reconoce la protección que tiene el consumidor frente a las empresas privadas y que desconocen la norma legal que los protege.

Segunda: Los autores revisados en la presente, atribuyen esta problemática a la escasez de conocimiento de las personas sobre su derecho a la igualdad, del mismo modo su desconocimiento sobre las competencias del Indecopi para abordar y sancionar prácticas discriminatorias en el consumo. Además, las denuncias por discriminación están siendo consideradas como un trato diferenciado inapropiado.

Tercera: Mediante los autores citados y tal como hemos podido analizar en nuestro presente trabajo de investigación, concluimos que hoy en día la discriminación por parte de las empresas a los consumidores se ha vuelto muy común ya sea por razones de sexo, religión, origen, idioma, raza, situación de su economía u otras razones. Por lo tanto, las empresas deben plantear medidas con el fin de poder prever la discriminación respecto al consumo y asegurarse de que sus empleados estén capacitados para tratar a todos los consumidores de manera justa e igualitaria.

Referencias

- Abásolo, E. (2023). *Metodología de la investigación científica en derecho. Principios. Criterios. Técnicas*. Editorial Dykinson.
- Amaya, L. (2016). *Evaluación de la funcionalidad y efectividad de los procedimientos administrativos conducidos por el INDECOPI para sancionar conductas de trato discriminatorio de índole racial en establecimientos abiertos al público dedicados a actividades de esparcimiento* [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Repositorio Institucional PUCP. <http://hdl.handle.net/20.500.12404/6913>
- Barrientos, F. y Bozzo, S. (2021). The burden of evaluating the solvency of the consumer in Chile and its legal consequences, in the light of the rules contained in the consumers rights protection law. *Actualidad jurídica iberoamericana*, 1(14), 692-717. <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85121784967&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&sid=0019395f01b00644c836e1bf5bf55952&sot=b&sdt=b&s=TITLE-ABS-KEY%28derechos+del+consumidor%29&sl=26&sessionSearchId=0019395f01b00644c836e1bf5bf55952&relpos=4>
- Castillo, P., Pérez, J. y Tellería, G. (2019). *Articulación estratégica del Indecopi a la política de seguridad y defensa nacional* [Tesis de maestría, Universidad del Pacífico]. Repositorio Institucional UP. <https://hdl.handle.net/11354/2868>
- Carmona, A. (2017). An emerging common standard for consumer protection in foreclosure proceedings by the European Court of Justice. *Teoría y Realidad Constitucional*, 39(1), 307-332. <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85029087966&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&sid=0019395f01b00644c836e1bf5bf55952&sot=b&sdt=b&s=TITLE-ABS-KEY%28derechos+del+consumidor%29&sl=26&sessionSearchId=0019395f01b00644c836e1bf5bf55952&relpos=7>
- Castro, J. (2004). *Discriminación en las Relaciones laborales. Algunos casos particulares*. <https://www.dt.gob.cl/portal/1626/w3-article-65173.html>
- Corte Interamericana de Derechos Humanos. (2019). *Cuadernillo de Jurisprudencia de la Corte Interamericana de Derechos Humanos No. 14: Igualdad y no*

discriminación.

Actualización.

<https://www.refworld.org/es/jur/jur/corteidh/2019/es/129676>

Constitución Política del Perú. (1993). *Constitución Política del Perú - Informes y publicaciones - Presidencia de la República del Perú - Plataforma del Estado Peruano.* <https://www.gob.pe/institucion/presidencia/informes-publicaciones/196158-constitucion-politica-del-peru>

Durand, J. (2011). *Los vacíos del Nuevo Código de Protección y Defensa del Consumidor y su repercusión en los derechos del consumidor, perspectivas y efectos en el Derecho Civil* [Tesis de pregrado, Universidad San Martín de Porres]. Repositorio Institucional USMP. https://www.academia.edu/16495878/Vacios_del_nuevo_codigo_de_proteccion_y_defensa_del_consumidor

Estrada, D. (2019). The principle of equality before the law in international law. *Cuadernos de Derecho Transnacional*, 11(1), 322-339. <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85096198409&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&sid=0019395f01b00644c836e1bf5bf55952&sot=b&sdt=b&s=TITLE-ABS-KEY%28principio+de+igualdad%29&sl=26&sessionSearchId=0019395f01b00644c836e1bf5bf55952&relpos=18>

Erbetta, A. (2018). Essay of burden of proof for breach of contract in the law on the protection of consumer rights. *Revista de Derecho (Valdivia)*, 31(2), 53-69. <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85058642253&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&sid=0019395f01b00644c836e1bf5bf55952&sot=b&sdt=b&s=TITLE-ABS-KEY%28derechos+del+consumidor%29&sl=26&sessionSearchId=0019395f01b00644c836e1bf5bf55952&relpos=5>

Fernández, F. (1996). El principio de igualdad jurídica y la no discriminación por razón de sexo en el Ordenamiento Constitucional Español. *Dereito: Revista xuridica da Universidade de Santiago de Compostela*, 5(1), 85-129. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=173845>

Gallardo, E. (2017). *Metodología de la Investigación: Manual autoformativo interactivo.* Universidad Continental.

- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. McGRAW-HILL.
- Landa, C. (2017). *Los derechos fundamentales*. Fondo Editorial PUCP.
- Lee Kay, A. (2020). *Discriminación en el consumo y trato ilícito diferenciado: un intento de clarificación* [Tesis de pregrado, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Repositorio Institucional PUCP. <http://hdl.handle.net/20.500.12404/16270>
- Martínez, I. (2024). Crossing borders: a comparative study of the consumer rights Oversight Agency in Chile and international models. *Justicia (Barranquilla)*, 29(46), 1-17. <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85206933837&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&sid=0019395f01b00644c836e1bf5bf55952&sot=b&sdt=b&s=TITLE-ABS-KEY%28derechos+del+consumidor%29&sl=26&sessionSearchId=0019395f01b00644c836e1bf5bf55952&relpos=0>
- Martínez, V. (2013). Reflexiones sobre la dignidad humana en la actualidad. *Boletín mexicano de derecho comparado*, 46(136), 39-67. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0041-86332013000100002&lng=es&tlng=es.
- Medrano, M. (2023). *Protección de los derechos humanos de los consumidores desde la responsabilidad social empresarial* [Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. Repositorio Institucional USAT. <http://hdl.handle.net/20.500.12423/6526>
- Mendieta, D. y Tobón, M. (2018). Human dignity and Social and Democratic State of Law: The Colombian case. *Revista de Estudos Constitucionais, Hermeneutica e Teoria do Direito*, 10(3), 278-289. <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85064492085&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&sid=0019395f01b00644c836e1bf5bf55952&sot=b&sdt=b&s=TITLE-ABS-KEY%28principio+de+igualdad+y+no+discriminaci%C3%B3n%29&sl=26&sessionSearchId=0019395f01b00644c836e1bf5bf55952&relpos=0>
- Narvaez, M. (2024). *Método inductivo: Qué es, características y ejemplos*. <https://www.questionpro.com/blog/es/metodo-inductivo/>

- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J. y Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa – cualitativa y redacción de tesis*. Ediciones de la U.
- Prado, R. (2019). *La aplicación del concepto de discriminación en el consumo en el Perú: los casos del Indecopi y del Tribunal Constitucional* [Tesis de pregrado, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Repositorio Institucional PUCP. <http://hdl.handle.net/20.500.12404/13921>
- Priori, G. (2019). *El proceso y la tutela de los derechos*. Fondo Editorial PUCP.
- Rodríguez, J. (2004). *¿Qué es la discriminación y cómo combatirla?*. http://www.conapred.org.mx/wp-content/uploads/2022/07/ComoCombatirla_2004_Ax.pdf
- Saldarriaga, D. (2024). Liability For Defective Product in The Construction and Sale of Buildings According To The Consumer Law Of Colombia. *Revista Lasallista de Investigacion*, 21(1), 23-40. <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85207366729&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&sid=0019395f01b00644c836e1bf5bf55952&sot=b&sdt=b&s=TITLE-ABS-KEY%28derechos+del+consumidor%29&sl=26&sessionSearchId=0019395f01b00644c836e1bf5bf55952&relpos=2>
- Sosa, J. (2013). *La satisfacción de las necesidades básicas como mejor fundamento para los derechos humanos y su relación con los derechos fundamentales y constitucionales en el ordenamiento constitucional peruano* [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Repositorio Institucional PUCP. <http://hdl.handle.net/20.500.12404/4959>
- Shapiama, A. (2019). *La vulneración de los derechos del consumidor por su identidad de género, como consecuencia de la incorrecta aplicación de la ley N° 29571 en casos de discriminación* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/63718>
- Trillo, A. (2019). The doctrine of the Court of Justice of the European Union in the application of the principle of equal treatment and on anti-cumulative clauses on pensions. *Revista del Ministerio de Empleo y Seguridad Social: Revista del Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social*, 142(142), 251-290. <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85139764627&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&sid=0019395f01b00644c836e1bf5bf55952&sot=b&sdt=b&s=TITLE->

ABS-

KEY%28principio+de+igualdad%29&sl=26&sessionSearchId=0019395f01b00644c836e1bf5bf55952&relpos=19

Vara, A. (2015). *7 pasos para elaborar una tesis*. Editorial Macro.

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>