



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE DERECHO

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE DERECHO

**LA VULNERACIÓN DEL DERECHO A LA IGUALDAD HACIA LOS
CONSUMIDORES HOMOSEXUALES Y TRANSEXUALES COMO CONSECUENCIA
DE LA DISCRIMINACIÓN POR PARTE DE LOS TRABAJADORES Y/O
EMPLEADORES DE LAS ORGANIZACIONES EMPRESARIALES Y CENTROS
COMERCIALES**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE ABOGADO

AUTOR:

QUINTANA TUESTA; MARCO ANTONIO

ASESOR:

JHON ELIONEL MATIENZO MENDOZA

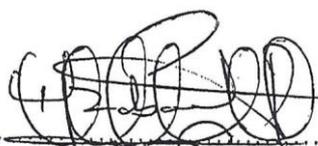
LINEA DE INVESTIGACIÓN

DERECHO FUNDAMENTAL

TRUJILLO – PERÚ

2018

PÁGINA DEL JURADO



.....
WILLIAM RABANAL PALACIOS
PRESIDENTE



.....
VANIA LORENA VERGARA LAU
SECRETARIA



.....
JHON ELIONEL MATIENZO MENDOZA
VOCAL

DEDICATORIA

La presente tesis para obtener el título de abogado la dedico a mi señora madre Eliadora Tuesta Briceño y a mi señor padre Marcos Quintana Tuesta; pues son la personas principales del constructo de mi vida profesional; personas que me enseñaron los conceptos generales de responsabilidad, así mismo las ansias de superación que hoy en día ostento; siendo así que forman parte de mi espejo en el cual deseo reflejarme, pues las virtudes y el reconocimiento de sus defectos me conllevan a admirarlos cada día más.

AGRADECIMIENTO

A mis queridos padres por haber echo de mi a la persona que hoy en día soy honesto, educado, así mismo una persona que reconoce sus errores, muy aparte de ello por haber sido uno de los pilares que he a acompañado durante el proyecto y desarrollo de la presente investigación y el largo trayecto de mi formación universitaria.

A mis hermanos por el apoyo moral, así mismo por los innumerables consejos brindados por los diferentes medios de comunicación, mismos que han sido de gran ayuda para poder afrontar los diferentes problemas y alcanzar las metas trazadas a lo largo de mi actual corta vida.

A i asesor de tesis el doctor JHON MATIENZO PASTOR por haber compartido todo sus conocimientos tanto en la parte metodológica como conocimientos jurídicos, así como por el constante estímulo.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Marco Antonio Quintana Tuesta con D.N.I. N° 73602576, con domicilio en la Mz O' Lt. 11 de la Urb. Los La Merced, calle Santa Rosa De Lima de ocupación estudiante, de nacionalidad peruano, con número de contacto 922180712, declaro bajo juramento que:

El trabajo de investigación que lleva por Título “LA VULNERACIÓN DEL DERECHO A LA IGUALDAD HACIA LOS CONSUMIDORES HOMOSEXUALES Y TRANSEXUALES COMO CONSECUENCIA DE LA DISCRIMINACIÓN POR PARTE DE LOS TRABAJADORES Y/O EMPLEADORES DE LAS ORGANIZACIONES EMPRESARIALES Y CENTROS COMERCIALES.”, fue redactado e investigado estrictamente por quien suscribe la presente, con la ayuda de disímiles fuentes que fueron justamente consultadas, de forma que estoy a disposición de someterme a las disposiciones y requerimientos de autenticidad que han sido estipuladas por las normas de la Universidad Cesar Vallejo.

Trujillo, 28 de Septiembre del 2018.



Marco Antonio Quintana Tuesta

DNI N° 73602576

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado calificador.

De mi personal consideración:

Por medio de la presente reciba mi cordial saludo, mi nombre es **MARCO ANTONIO QUINTANA TUESA**, alumno y Bachiller en Derecho de esta distinguida casa de estudios, en esta oportunidad presento ante ustedes honorable jurado mi trabajo de investigación que tiene como título **“LA VULNERACIÓN DEL DERECHO A LA IGUALDAD HACIA LOS CONSUMIDORES HOMOSEXUALES Y TRANSEXUALES COMO CONSECUENCIA DE LA DISCRIMINACIÓN POR PARTE DE LOS TRABAJADORES Y/O EMPLEADORES DE LAS ORGANIZACIONES EMPRESARIALES Y CENTROS COMERCIALES..”** Mismo en el cual pretendo destacar y resaltar la existencia del trato no igualitario que existe en el agravio de la comunidad vulnerable como son los consumidores Homosexuales y Transexuales. Población que de antaño han venido sufriendo supresión social además de ello a través de la aplicación de entrevistas y análisis de documentos, identificare las causas de los tratos no igualitarios que las organizaciones empresariales y centros comerciales brindan a los consumidores en mención, pues cabe mencionar que se han dado a conocer casos en los cuales existen tratos no igualitarios como es el caso de Julio Lavalle y Justin Rodríguez, a los cuales les brindaron tratos no igualitarios en comparación con las parejas Heterosexuales que se brindaban afectaciones sentimentales; asimismo, el caso puntual que es materia de investigación el caso de la Transexual Goodfrey Arbulu a la cual se le brindo trato no igualitario en el acceso a un centro de diversión nocturno, tras el análisis de documentos y aplicación de las respectivas entrevistas tuve como resultados de que existe discriminación hacia los consumidores homosexuales y transexuales por causales de vestimenta, expresiones sentimentales en público, una de las soluciones seria la creación de una política pública.

Atte.

Marco Antonio Quintana Tuesta

ÍNDICE

PÁGINA DEL JURADO	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD.....	v
PRESENTACIÓN.....	vi
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN.....	11
1.1. APROXIMACION TEMATICA	12
1.3. MARCO TEORICO	15
1.3.1. CAPITULO I. LA HOMOSEXUALIDAD Y LA TRANSEXUALIDAD	15
1.3.1.1. HISTORIA DE LA HOMOSEXUALIDAD	15
1.3.1.2. CONCEPTO DE LA HOMOSEXUALIDAD EN EL SIGLO 21.	17
1.3.2. CAPITULO II. Igualdad en el Trato.....	18
1.3.2.1. Derecho a la Igualdad	18
1.3.2.2. Vulneración del derecho a la igualdad	19
1.3.2.3. La vulneración del derecho a la igualdad hacia los consumidores homosexuales y transexuales.	21
1.3.3. CAPITULO III. LOS SEÑORES CONSUMIDORES.....	26
1.3.3.1. El consumidor final	26
1.3.3.2. Derechos de los consumidores	27
1.3.3.3. Consumidores Homosexuales y Transexuales.	29
1.3.4. CAPITULO IV La protección a los consumidores.....	30
1.3.5. CAPITULO V La discriminación.....	31
1.3.5.1. El derecho a la no Discriminación	31
1.3.5.2. Discriminación Positiva	34
1.3.5.4. La Discriminación a los Homosexuales Y Transexuales.....	35
1.3.6. CAPITULO VI: CENTROS COMERCIALES.....	36
1.3.6.1. Organizaciones Empresariales	36
1.3.6.2. Centros Comerciales	37
1.4. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	38
1.5. JUSTIFICACION DEL ESTUDIO	38
1.6. SUPUESTOS U OBJETIVOS DE TRABAJO	39
1.6.1. OBJETIVO GENERAL	39
1.6.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS	39

II. METODO	39
2.1. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	39
2.2. METODO DE MUESTREO	39
2.4. ANÁLISIS CUALITATIVO DE LOS DATOS.	40
2.5. ASPECTOS ETICOS	41
III. DESCRIPCION DE RESULTADOS	41
3.1. Causas de los tratos no igualitarios.	42
3.1.1. Resultado objetivo uno	47
3.2. Explicar la necesidad de mejorar el trato	47
3.2.1. Resultado objetivo dos	55
3.3. Proposición de política publica	55
3.3.1. Resultado objetivo tres	58
4.1. Las causas de los tratos no igualitarios	59
4.2. Necesidad de mejorar el trato hacia los consumidores homosexuales y transexuales. 59	
4.3. Proponer la implementación de una política publica	60
VI. RECOMENDACIONES	62
6.1. A Los Consumidores	62
6.2. A Las Organizaciones Empresariales Y Centros Comerciales	62
6.3. INDECOPI	62
VII. PROPUESTA DE POLITICA PUBLICA	63
REFERENCIAS	66
ANEXOS:	67
INTRUMENTO VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD	68
INTRUMENTO VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD	70
INTRUMENTO VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD	72
INTRUMENTO VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD	74
INTRUMENTO VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD	77
INTRUMENTO VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD	80
INTRUMENTO VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD	82
INTRUMENTO VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD	84
INTRUMENTO VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD	86
Constancia De Remisión De Entrevista	88
CASOS PUNTUALES	89
EXPEDIENTE 325- 2014 CASO JULIO LAVALLE Y JOUSTIN RODRIGUEZ	89
EXPEDIENTE 1197- 2014 CASO GORFREY ARAUBURU	90

RESUMEN

La comunidad homosexual no solo en su calidad de consumidor es que ha recibido un trato no igualitario a lo largo de la historia, sino que además vemos reflejado en el lapso del contexto que ha sufrido signos de supresión social, en el presente trabajo hablare a detalle la vulneración del derecho a la igualdad hacia los consumidores Homosexuales y transexuales por parte de los centros comerciales y organizaciones empresariales, de diferentes formas, a pesar de la existencia de una ley de protección y defensa del consumidor se siguen vulnerando el derecho a la igualdad, ley que brinda una amplia protección a los consumidores por la diferencia en las cuales se encuentran los proveedores y consumidores respecto a la información del producto que estos ofrecen, dígase así a la asimetría informativa y pese a la existencia del principio pro consumidor. Vemos pues en la praxis que persiste la existencia de discriminación positiva, la cual da un salto del rubro comercial al mundo jurídico puesto que esta discriminación consiste en la diferenciación en la venta de un producto bajo parámetros del proveedor.

Palabras clave. Homosexual, transexuales, Consumidor, supresión, centros comerciales, organizaciones empresariales.

ABSTRACT

The homosexual community not only in its quality of consumer is that it has received an unequal treatment throughout history, but also we see reflected in the lapse of the context that has suffered signs of social suppression, in this work I will talk in detail the violation of the right to equality towards gay and transsexual consumers by shopping centers and business organizations, in different ways, despite the existence of a consumer protection and defense law, the right to equality continues to be violated, law that provides broad protection to the consumers for the difference in which the suppliers and consumers are with respect to the information of the product that these offer, thus saying to the informative asymmetry and in spite of the existence of the pro consumer principle. We see in the praxis that the existence of positive discrimination persists, which gives a jump from the commercial sector to the legal world since this discrimination consists in the differentiation in the sale of a product under the supplier's parameters

Keywords. Homosexual, transsexuals, Consumer, suppression, shopping centers, business organizations.

I. INTRODUCCIÓN

Lamentable tan solo ser unos meros observadores respecto a la protección que se brinda a las personas homosexuales y Transexuales a lo largo de los años a nivel internacional, así mismo se observa una nefasta preocupación por brindar la respectiva protección a esta minoría que día a día sufre, pues en países internacionales se observa la amplia protección que ostentan estas minorías ya que se permite el matrimonio, así mismo en algunos países la adopción, pues de ello, solo se rescata la no disposición a la aprobación y defensa de los Derechos de esta minoría en el Perú. Pareciéndome muy sorprendente y que precisamente este país es el primero en copiar las diferentes regulaciones de los demás países. Opinión que no solo lo sostiene mi persona sino que también otros autores.

Pues el auxilio por los derechos de los Homosexuales y Transexuales así como de las diferentes minorías que puedan sentirse marginados o discriminados en algún momento de sus vidas tanto por la colectividad ósea sociedad y sobre todo por el Derecho, deben de ser gravitados y sobre todo experimentados por la sociedad en la búsqueda del respeto del derecho al trato igualitario, tanto por la sociedad y por el Derecho en sí, ya que debemos de entender de que son parte de nuestra sociedad nos guste o no nos guste.

Los recientes hechos suscitados a nivel nacional como es el trato desigualitario hacia los consumidores Homosexuales así como a los Transexuales es que me lleva a cuestionarme sobre la nefasta protección que el Derecho brinda hacia esta minoría, y si es necesario que se implemente alguna política pública la misma que luche o prevenga el trato no igualitario que esta minoría recibe por parte de las organizaciones empresariales y centros comerciales.

La presente tesis cuenta con cinco capítulos en los que se arriba los más puntuales.

1.1. APROXIMACION TEMATICA

Todos los consumidores poseen el derecho a la igualdad respecto al trato que estos reciben en las diferentes transacciones comerciales, de ello y del Código de Protección y Defensa del Consumidor se valora que la empresa o proveedor no solo tiene el compromiso de ofrecer toda la pesquisa necesaria, si no que adicionalmente este se rige a emplear las mismas situaciones a todos los consumidores que tengan la intención o que estos ya hayan decidido contratar con él, además de ello el proveedor no puede departir o excluir por cualquier impulso no imparcial. Hacer ello tendría como consecuencia la vulneración del Derecho a que todos los consumidores deben de ser tratados con igualdad sin distinción alguna.

Si nos encontramos ante un caso en el que se vulnere o tan solo exista una afectación a los derechos antes mencionados, la parte agraviada puede acudir a la autoridad para que este resuelva, pero debemos de recordar que el proveedor puede negarse a prestar dicho servicio bajo parámetros objetivos que justifiquen su negativa.

En nuestro país los consumidores Homosexuales y Transexuales constituye una población que soporta algunos signos de supresión social , debido a que deplorablemente nuestra sociedad no elimina los prejuicios hacia esta comunidad constituyéndose como las principales causas la discriminación y falta de tolerancia por parte de la población heterosexual hacia esta minoría, que en gran medida son víctimas de abuso y vulneración de derechos constitucionales debido a que hoy en pleno siglo XXI nuestro Estado no regula un bastaje normativo y que sea aplicado de manera efectiva a fin de erradicar los diferentes actos de discriminación que se cometen contra los miembros de la comunidad Homosexual y Transexual.

Según consta en la data de la Comisión Interamericana de Derechos Humanos, en nuestro país se produjeron 17 asesinatos y siete agresiones contra la integridad de estas personas a lo que iba en el año 2013, asimismo tanto la fiscalía como el Ministerio Público identificaron 38 muertes violentas entre los años 2012 y 2014, cabe mencionar que no solo la Comunidad Homosexual y Transexuales son vulnerados en cuanto a su derecho a la vida sino también en los diferentes servicios básicos como son lo de salud, educación, postulaciones a trabajos dignos entre otros que brinda el estado; en síntesis existe una gama de problemas que aqueja dicha comunidad como son además la incomprensión, la indiferencia y la negación de su dignidad personal.

Asimismo cabe mencionar que en la casuística nacional existen casos puntuales como la discriminación a dos miembros de esta población vulnerable por parte del Centro Comercial Plaza San Miguel donde los agraviados fueron Julio Lavalle y Joustin Rodriguez cuando estos se encontraban brindándose expresiones afectivas y posteriormente fueron invitados a retirarse de dicho establecimiento por parte de la seguridad de este centro comercial alegando que no pueden realizar anomalías en el cual los dos jóvenes en mención en su defensa alegaron que existían parejas heterosexuales que estaban realizando los mismos actos y como respuesta obtuvieron que ello era diferente por tratarse de un hombre y una mujer, dichos afectados accionaron ante INDECOPI y este resolvió multando al centro comercial con una multa de 8UIT mediante la Resolución 241-2015/ILN-CPC del 25 de febrero de 2015, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor, la cual es confirmada mediante resolución numero 3255-2015/SPC-INDECOPI la misma que resolvió multando con las UIT mencionada y se le ordeno que realice una capacitación a su personal sobre el tema de la discriminación e igualdad de condiciones en las relaciones de consumidores, así mismo se le impuso que esta ponga carteles haciendo alusión que en el establecimiento no se discrimina por razones de raza, religión, orientación sexual, condición física ni por ningún otro motivo.

De igual manera tenemos el caso de discriminación ocurrida en la discoteca de Larco Mar “Gotica” a la cual acudió la transexual femenina Godfrey Arbulú Grippa mediante una lista de un socio, y personal de seguridad no la dejo ingresar por ser transexual y al momento de preguntar por el precio de las entradas generales, el personal de la seguridad de la discoteca alego que estaba en primer momento 100 soles, posteriormente 200 soles cuando en realidad según el precio de las entradas promocionadas por la red social Facebook era de 50 soles. Motivo por el cual accionan ante INDECOPI y mediante resolución 715-2013/CC1 se la haya responsable de incurrir en infracción del artículo 38 inciso 1 y 38 inciso 3 del código de protección y defensa del consumidor. Y se la multa con 100 UIT APELADA por la discoteca y mediante resolución número 1197-2014/SPC se confirma la resolución antes mencionada por haber condicionado el ingreso de la agraviada y por haber incurrido de esta manera en el tipo de infractor de discriminación en el consumidor. Se le reduce la multa a 50 UIT

Siendo estos uno de los tantos casos que ocurren a diario en nuestro país y que lamentablemente no llegan a resolverse o hacerse respetar el derecho de igualdad debido a que todavía existen vacíos legales en cuanto a la regularización de derechos para la libertad

de género y que muchos miembros Homosexuales y Transexuales, por temor a las represalias de la sociedad o a que las autoridades no tomen en cuenta sus reclamos simplemente deciden guardar silencio y no denuncian estos actos discriminatorios.

En la actualidad observamos que subsisten actos discriminatorios por parte de organizaciones empresariales y centros comerciales hacia los homosexuales, los cuales generan una evidente contraprestación con los derechos de otros consumidores de opción heterosexual. Ante esta serie de situaciones que aqueja a los consumidores Homosexuales y Transexuales considero pertinente que nuestro Estado Peruano debería formular una política pública para la igualdad, de tal manera que exista una cobertura real y eficaz de los derechos fundamentales de dicho colectivo minoritario a fin de que se garanticen sus derechos de igualdad de género así como de consumidores, es por ello que en el presente proyecto he decidido investigar el tema de la vulneración de los derechos de igualdad hacia los consumidores Homosexuales y Transexuales ya que este grupo minoritario ha sido excluido de la sociedad de manera histórica y a nivel mundial tanto en servicios privados como públicos y de manera en particular en este caso analizare las vulneraciones que sufre esta minoría por parte de los centros comerciales y organizaciones empresariales.

Haciendo uso de las teorías como los derechos fundamentales: derecho a la igualdad, libertad de género, la no discriminación , así como del Informe del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos 19/41 sobre leyes y prácticas discriminatorias y actos de violencia cometidos contra personas por su orientación sexual e identidad de género, Desarrollaré la presente investigación de tesis con un mayor nivel de análisis y se lograrán los objetivos propuestos; finalmente teniendo como base la jurisprudencia nacional e internacional acerca de actos discriminatorios hacia la Comunidad Homosexuales y Transexuales realizaré un breve análisis sobre casos suscitados en el país y plantearé un mecanismo de acción a fin de erradicar los problemas de discriminación contra esta comunidad minoritaria.

1.2. ANTECEDENTES

1.2.1. Nacionales

Valdez Carrasco (2004). El derecho a la no discriminación por orientación sexual y una propuesta de reforma constitucional para la inclusión expresa de este derecho. *Pontificia Universidad Católica del Perú.*

Investigación que arribó a la conclusión de que en el estado del Perú reconoce el derecho a la igualdad y a la no discriminación en su Constitución, en leyes especiales sobre temas específicos y penaliza la discriminación (no incluye la discriminación por orientación sexual). Sin embargo esta normativa no es suficiente para proteger el derecho a la no discriminación por orientación sexual.

1.2.2. Internacionales

Fernández Espinoza (2004). Principio de igualdad y no discriminación por orientación sexual, y la adopción en los grupos LGBT. Universidad de Azuay; Cuenca Ecuador

En esta investigación se concluye que se busca la protección a las personas de diferente orientación sexual, reconocer sus derechos que les permita tener una vida normal como el resto como los heterosexuales, en donde no solo se trata de que den leyes solo para ellos sino que las mismas leyes para los heterosexuales se aplica a la vida de los LGBT.

1.3. MARCO TEORICO

1.3.1. CAPITULO I. LA HOMOSEXUALIDAD Y LA TRANSEXUALIDAD

1.3.1.1. HISTORIA DE LA HOMOSEXUALIDAD

Biblia (.Levíticos 1822). Sobre la Homosexualidad tenemos diferentes indagaciones o registros, desde tiempos en la que se creó la biblia pues en el libro de levíticos encontramos que los noviazgos entre las personas del mismo sexo, era considerados como actos dignos de repulsión. Puesto que se pensaba que eran actos de libertinaje pero no como un acto contra natura.

FONG (2012) manifiesta que se tiene registros de desiguales diligencias homosexuales no solo en las bíblicas, sino que además en las épocas del imperio Griego, romana y más sorprendente aun en la época Inca pues de ello desatamos que desde tiempos de antaño encontramos o estuvo presente la homosexualidad, lo que le desiguala de cada una de las épocas en las que existió es el trato que se le facilitaba.

Pues del texto anterior recatamos un trato negativo por parte de la Biblia, más adelante ya en la época Griega las relaciones o noviazgos entre las personas

de índole del mismo sexo pues eran consideradas como no negativas es más se les consideraba acciones de índole amoroso, muy diferente al trato que le dieron en las épocas incaicas puesto que en esa época se les consideraba netamente como signos artísticos evidencia clara y contundente de ello es la existencia de huacos que la escenifican.

ARMAS (2014) en la época de la Edad Media como ya es bien sabido pues regía el cristianismo y fue a causa de ello que emprendieron las incontables cazas hacia esta comunidad, más aun que en Inglaterra se les consideraba a las personas de opción sexual Pasivo como personas que adolecían de alguna enfermedad por las actitudes femeninas que estas tenían mientras que en contraposición a las personas de orientación sexual Activo se le consideraba personas libertinas pero era la única opción que era aceptada en aquel entonces. Y es aun en la edad moderna que se deja de lado a las inclinaciones religiosos para darle mayor importancia a las diferentes indagaciones que se ejecutaban en aquel entonces.

Es por ello que ya por el siglo 20 se crea un organismo que se encomendaba de curar la homosexualidad puesto que se le creía como una perturbación mental. Inclusive en aquel entonces se castigaba a la homosexualidad con la muerte. Y fue gracias al paso del tiempo que disímiles países dieron el primer paso de despenalizar a la Homosexualidad acto seguido la organización mundial de la salud desterró de su enumeración de trastornos mentales a la Homosexualidad. Con el paso del tiempo pues ya solo se considera a la Homosexualidad como un mero estilo de vida. Más aún que con la eliminación que realizo la OMS se prohibió discriminar a la comunidad materia de esta investigación. Hoy en día lamentablemente aun la comunidad en mención sigue siendo discriminada por que aun la sociedad mantiene los conceptos de índole conservador que mantenían en la época en la cual la iglesia dígase así a la religión católica reinaba, misma que prohibía y sancionaba a las relaciones de índole Homosexual. E aquí la aparición de la santa inquisición las cuales realizaban diferentes persecuciones y la sanción más severa era la tortura hasta llegar a la muerte de no confesar el supuesto delito, hoy en día quizás parezca una locura pero en aquel entonces era de lo más normal, época en la cual no se respetaba la dignidad de la persona, ni

mucho menos la vida privada. Lo peor de todo es que realizaban los diferentes asesinatos en nombre de su líder religioso más conocido como Dios, más que líder a mí parecer un ídolo creado por la imaginación de las personas y por la necesidad de poder mantener controlado a las diferentes comunidades.

1.3.1.2. CONCEPTO DE LA HOMOSEXUALIDAD EN EL SIGLO 21.

Lamentablemente llegar a un concepto unificado es muy complicado ya que no existe una definición uniforme pero trataremos de definirla con ayuda de diferentes conceptos adoptados por autores.

WIKIPEDIA (2010) la Homosexualidad proviene del Griego homo cuyo significado es igual y de la Palabra latín sexus cuyo significado es sexo, en síntesis la homosexualidad es una orientación sexual, ósea aquella atracción tanto de una forma sentimental, sexual hacia personas de su mismo sexo, dentro del concepto de Homosexual encontramos a las personas Gay y Lesbianas. La primera que hace referencia a aquellas personas del sexo Masculino que sienten atracción hacia otros de su mismo sexo y las Lesbianas con aquellas personas del sexo Femenino que se sienten atraídas hacia personas de su mismo sexo.

Muy contrario concepto el adaptado por casualidad genética la misma que nos dice que la homosexualidad viene determinada en los cromosomas.

La teoría psicoanalista nos dice que la homosexualidad viene asociada a la existencia de una familia en la cual la madre es la figura dominante dentro del hogar muy contrario al padre quien tiene una figura pasiva o despreocupada.

Hoy en la actualidad la homosexualidad aun no es aceptada por parte de nuestra comunidad puesto que aun somos una comunidad conservadora, y muy curioso más aun, de que en las épocas pasadas era visto como algo normal y hoy en la actualidad pues es visto como algo negativo incluso repudiado. Y a pesar de la existencia de normas que establecen que debe de existir un trato igualitario no se viene cumpliendo en su totalidad. El claro ejemplo es el derecho a unirse civilmente de las personas Homosexuales, unión que en la actualidad no se viene cumpliendo.

1.3.2. CAPITULO II. Igualdad en el Trato

1.3.2.1. Derecho a la Igualdad

El derecho a la igualdad tiene sus primeras apariciones es decir de una manera formal jurídicamente hablando en la declaración de derechos de Virginia por el año de 1776 mismo en el cual se establece que los hombres son libres e independientes asimismo esta declaración establece que ninguno puede o debe de tener privilegios o ventajas de manera separa a la comunidad. Luego esta es acogida en esta oportunidad por la declaración del Hombre y del ciudadano por los años de 1789 la cual establece que los hombres nacen de manera libre e igual en dignidad de derechos. Ello nace ya que en los años 80 existían distinciones de clases sociales las cuales incidían de una manera directa en la aplicación de leyes ya que existían leyes para cada una de las clases. Y se aplicaban de acuerdo a la que una perteneciera. En síntesis este primer pensamiento de igualdad se basa en que toda la comunidad tengan leyes igualitarias y que su aplicación sea de manera igualitaria igual.

Ya que deberíamos de tener en cuenta que la creación de una ley debe de ser con la idea de una aplicación, general de modo que se evite la creación de una ley que sea adaptable de manera personal respondiendo a circunstancias propias.

Con respecto a la aplicación de las leyes de una forma particular de acuerdo a la clase social que ostentaba la comunidad es una forma muy clara de ejemplificar la vulneración del derecho a la igualdad tema que en el siguiente subcapítulo voy a tocar a profundidad y como se señala en aquel subcapítulo la vulneración del derecho a la igualdad se resalta de la forma abstracta

La presencia y/o existencia del derecho a la igualdad debemos de tener muy en cuenta que no necesita de la presencia de reglas tanto políticas como jurídicas, ya que es un derecho que es inherente a la persona humana, ello significa que el derecho a la igualdad forma parte del bagaje de derechos fundamentales los mismos que son exigibles a la colectividad de la sociedad y también al estado mismo dado que son estrictamente necesarios para el delicado desarrollo del ser humano.

NORIEGA (2006) el derecho a la igualdad es la igual dignidad de las personas, la misma que se enuncia por medio de la capacidad de los seres humanos de poder establecer su adecuada vida asimismo involucra pues considerar a los seres humanos como sujetos y no tan solo como un motor para conseguir otras finalidades, lo más relevante de la igual dignidad, es que esta prevalece sobre cualquier otro ordenamiento normativo que contravenga a ella.

Debemos de tener en cuenta que el derecho a la igualdad no es un derecho que se proyecte a pintar lo que suscita en el contexto de la realidad. Ya que ella por si misma engloba un sinnúmero de desigualdades. Pues el principio de la igualdad atenúa las desigualdades. Más aun cabe mencionar que este principio requiere que las regulaciones normativas sean genéricas y que las diferentes distinciones que se hagan en ella deberían de contener criterios razonables y objetivos que justifiquen dicha distinción que se ha realizado. De lo anterior expresado es que se resume que en la praxis existen distinciones pero que estas son tratos diferenciados pero que se sustentan en una justificación la misma que es de naturaleza justificada y que pertenecen a un caso excepcional. Por ejemplo no se ara distinciones en la remuneración que perciben los trabajadores de acuerdo al puesto que desempeñan dentro de su organización empresarial. Ya que no sería razonable que ostenten una misma remuneración el personal de limpieza de la empresa con el gerente. E aquí una de las distinciones que se realizan pero con una justificación razonable por las funciones que realizan y por el cargo que ostentan. Otro ejemplo pero en este caso distinciones jurídicas tenemos al trato preferencial que tienen las personas discapacitadas, las embarazadas y el adulto mayor respecto a las atenciones preferenciales por ser consideradas como unas poblaciones vulnerables.

1.3.2.2. Vulneración del derecho a la igualdad

Todos los seres humanos poseen el derecho a gozar de indivisos derechos humanos en general, siendo una de ellos el derecho a no ser discriminados por razón de su orientación sexual o identidad de género, indivisas personas tienen derechos iguales ante la ley así como también gozan de igualdad en el

tema de la protección de las mismas. Enmarcado desde un punto constitucional hasta un punto normativo. Pues todos los derechos humanos gozan de un apoyo en el principio de la no discriminación, mediante este principio toda la colectividad humana debe de ser tratada sin ningún tipo de desigualdad así mismo se les debe de respetar todos sus derechos y no solo respetados sino que también garantizados, pero la realidad es otra, ya que desde tiempos de antaño han sido muchas las oportunidades en las cuales se han quebrantado y de esta forma se quebranta los derechos de una colectividad humana que comparten una misma situación como por ejemplo el tema de la raza, del sexo, genero entre otros tipos de derechos vulnerados, las cuales son algunas condiciones por las que se vulnera dicho principio a la no discriminación. Por ejemplo en el tiempo de antaño no existía una igualdad entre hombres y mujeres y fue precisamente gracias al movimiento que estas organizaron que hoy en día gozan de los mismos derechos ya que gracias a este movimiento de índole social, es que esta población vulnerable logró el reconocimiento de sus derechos y la condición de igualdad en comparación con el género masculino. Así como también la comunidad LGTBI organiza un movimiento buscando la igualdad en comparación con la comunidad heterosexual y a la fecha aún se encuentra en la búsqueda del reconocimiento del derecho en mención.

Pérez (2007) La igualdad ante la ley es la delicada diligencia del derecho, aun cuando éste declare la desigualdad, existirá, si en los juzgados ciertamente utilicen la norma. La igualdad en la ley tiene correlación con la coherencia en el contenido de la norma al ser creada, la que deja de ser una mera igualación de capacidad jurídica, pasando a construir un imperativo superior de la justicia: “Tratar igual a lo igual y tratar diferente a lo diferente” El principio de igualdad ante la ley demuestra la forma de no hacer visibles las diferencias. La ley se aplica a todos los seres humanos por igual, sin hacerse cargo de las diferencias entre hombres y mujeres, cuando debiera tomar como punto de referencia que igualdad implica trato igual entre los diferentes.

Es muy alentador e incitador leer el concepto relatado por el autor pero muy lamentable al realizar un contraste con la realidad ya que observamos que el derecho a la igualdad no se respeta por parte de la colectividad peruana, sobre todo en el tema de la igualdad entre personas heterosexuales y homosexuales ya que se ve en la actualidad vulneración al derecho a la no discriminación.

La vulneración del derecho a la igualdad debéis de recordar que va a comprobar sobre la base de la violación de otro derecho determinado todo ello debido a que no puede violar la igualdad de manera directa sino de manera indirecta, ya que se deben de cotejar dos contextos, una de ellas en la cual el sujeto que se halle implicado se halle en una posición superior o que disfruta de un régimen legal que lo distingue y otra en la cual el sujeto que invoca la infracción del derecho de igualdad narra su contexto y la coteja con el contexto de privilegio o inmunidad de ser el caso.

1.3.2.3. La vulneración del derecho a la igualdad hacia los consumidores homosexuales y transexuales.

Partamos de que todos los derechos humanos se basan en el pensamiento de que toda persona tiene dignidad, una dignidad que lo hace impar e inestimable, por eso es que merece la defensa a sus derechos en las diferentes extensiones.

Del mismo modo el artículo primero de la constitución política del Perú ofrece como derecho fundamental a la dignidad del ser humano, del mismo modo, el tribunal constitucional establece que la dignidad humana es el fundamento primordial de los demás derechos, toda vez, que solo se podrá lograr la valoración del ser humano siempre y cuando se le brinde protección en los diferentes ámbitos del mundo jurídico. En concordancia con ello el estado actuara no tan solo respetando al ser humano por la autonomía que posee, si no que a la vez este debe de facilitar las diligencias más mininas para que sea el propio ser humano el que pueda lograr el desarrollo, tanto de su personalidad, así como también la libertad que ostenta para que elija sus planes de vida.

De ello rescato de que no se puede hacer diferencias las cuales restrinjan la igualdad de oportunidades, puesto que el mismo texto constitucional establece, de que no se puede discriminar por indistintas razones y agrega u otra índole, donde encaja la no discriminación por razón de orientación sexual, identidad de género, todo ello porque el mismo texto constitucional, quien deja en realidad carta abierta.

El derecho a la igualdad se fundamenta en que todas las personas merecen el mismo trato, el mismo valor y el mismo respeto a pesar de la existencia de múltiples desigualdades que existen entre las personas. Porque cada persona es única, puesto que siempre tendrán características, rasgos, gustos que la diferencien de los demás. De lo anterior expresado se rescata que el derecho a la igualdad señores, es el derecho con el cual se debe de medir y así mismo regular todas las acciones que se realicen a nivel nacional.

Adicionalmente a la prohibición de discriminar, contemplado en el texto constitucional encontramos normas que en realidad responden el goce de los indistintos derechos humanos sin ningún tipo de diferenciación alguna, inclusive se prevé de que se va a vulnerar el derecho a la no discriminación y establece sanciones, ante el no cumplimiento de estas normas, sorprendente que establezca sanciones más aun siendo normas administrativas.

Por ejemplo normas que sancionan aquellos actos de vulneración al derecho a la no discriminación, en acceso a centros educativos, en los indistintos centros de empleo, en las relaciones de trabajo. Como lo más interesante para esta investigación en la relación de consumo, y si bien no mencionan expresamente la orientación sexual o la identidad de género, incluyen o dejan al igual que la constitución carta abierta con, u otro índole.

Por ejemplo el código de protección y defensa del consumidor en su primer artículo avala el derecho que ostenta todos los consumidores a no ser discriminados por razón de ninguna índole, del mismo modo su artículo 38 expresamente establece la prohibición de cualquier acto discriminatorio contra los señores consumidores tanto que ya se encuentren en una relación de consumo o tan solo que se encuentren expuestos a él.

En razón de ello es que el INDECOPI ha llevado a cabo indistintas denuncias de actos discriminatorios por orientación sexual e identidad de género, y resolviendo imponiendo sanciones a los diferentes establecimientos

comerciales los cuales de una manera no justificada se negaron a prestar el servicio que ellos ofrecían, o en su defecto que los señores proveedores limitaron el acceso a las instalaciones sin razón que sea justificable de alguna forma.

En la actualidad observamos de que existen consumidores a los cuales se les vulnera el derecho a la igualdad y a la no discriminación, no se les brinda el mismo trato puesto que existen diferencias respecto a la orientación sexual de los consumidores. Respecto a la heterosexualidad, homosexualidad y transexualidad, pues no se respetan a las dos últimas orientaciones sexuales pese a que uno de los pilares fundamentales del derecho a la igualdad es el respeto a pesar de las desigualdades que tienen los seres humanos, tal y como se mencionó líneas arriba todas las personas somos diferentes ya que somos poseedores de características, gustos y preferencias que nos diferencian de las personas, sería muy tedioso si no nos podríamos diferenciar de los demás, gracias a que somos diferentes es que cada ser humano posee un nombre diferente al de otro porque nos diferenciamos hasta en el nombre.

Es lamentable que a la actualidad aún se siga vulnerando el derecho a la igualdad, digo lamentable ya que es una época en la cual se habla con gran connotación de que somos un país en el cual se respeta el derecho fundamental a la igualdad pero penoso, si señores penoso de que solo sean textos muy lindos, los cuales no reflejan la realidad del país, puesto que si la realidad del país sería lo que reflejan los textos no existirían casos de tratos no igualitarios en los cuales la discriminación se encuentra presente y para hablar con un mero reflejo del contexto actual tenemos casos en los cuales se vulneran el derecho a la igualdad hacia consumidores homosexuales y transexuales, las experiencias discriminatorias son múltiples se encuentran amplias, pero a la misma vez se encuentran escondidas en algunas expresiones o formas de comunicación

Podemos observar en la actualidad que existen programas de televisión en los cuales se mofan de las personas de orientación sexual Homosexual y transexual lo cual da una connotación negativa e incita a la discriminación, la discriminación se manifiesta también durante el consumo, dicho de otra manera en aquella relación que existe entre consumidores, usuarios y proveedores, en las diferentes transacciones comerciales que realizan los

particulares. Dicho así cuando una persona quiere comprar ya sea un producto o servicio el cual es ofertado por una organización empresarial o centro comercial y consigue como efecto un rechazo, obstaculización, condicionamiento o en el peor de los casos maltrato que no cuenten con razones justificables y que se encuentren de alguna forma vinculada con su sexo, orientación sexual, raza, nivel económico o credo. Pues nos encontraríamos en una discriminación a un consumidor sin tener en cuenta señores si el afectado tan solo sea una persona o en su defecto si pertenece a un grupo mayoritario o minoritario.

Esta discriminación no solo da la certeza que se ha vulnerado el derecho fundamental a la igualdad si no que adicionalmente se provoca una desviación en el mercado, dicho de otra forma se genera así pues la desigualdad en la adquisición de un bien o servicio el cual debe de ser puesta a disposición de las personas en igualdad de condiciones. Desigualdad que no debería de existir pero que existen gracias a los prejuicios a la discriminación que provoca o da hincapié a una vulneración agravada del derecho a la igualdad. Pues debemos y tenemos que quitarnos los prejuicios que tenemos hacia la comunidad Homosexual como la Transexual y elegir por empezar a construir señores una sociedad respetosa, una sociedad inclusiva de esta diversidad de género.

Es más lamentablemente aun, que se vulnere el derecho a la igualdad hacia la comunidad Homosexual y Transexual, a través de la emisión de pensamientos de índole negativa por parte de la comunidad, sin que estos tengan en realidad conocimiento sobre la población minoritaria, sin conocer a la persona, esta falta de conocimiento trae consigo la muestra de rechazo que tienen las personas de orientación sexual Heterosexual hacia esta población vulnerable, un rechazo que perjudica directamente al ser humano, es por ello que se debe de luchar con aquella indiferencia así como con el odio y solucionando estas formas que vulneran el derecho a la igualdad es que se va a enfrentar a la discriminación hacia la minoría vulnerable. El gran problema es que las personas se dejan influenciar por aquellos pensamientos de amigos que se encuentran en contra del respeto de los derechos es una forma de vulneración más que se suma a esta ardua lista, la influencia social, empleo que se le da desde una connotación negativa. A consecuencia del

rechazo, discriminación es que según el diario el comercio nos manifiesta de que en febrero del 2015, un niño si, un niño de tan solo 12 años de edad tomo la decisión de suicidarse, debido a que sus compañeros de su centro de estudios lo escupieran y dejaran cicatrices, asimismo después de que su padre lo rapara al enterarse de su orientación sexual vemos pues que la vulneración al derecho a la igualdad trae estragos muy negativos, ¿acaso no es causal suficiente para que el estado intervenga?

El trato no igualitario no solo es un mero texto si no que existen evidencias de sucesos en los cuales se vulnera el derecho a la igualdad hacia los consumidores homosexuales y transexuales, así como el anterior caso detallado que por cierto uno muy lamentable, asimismo tal es el caso más reciente el acontecido en la ciudad de Sullana, mismo que obra en la Resolución Número 644 – 2018 más conocido como el caso las Chiras en el cual se vulnero el derecho a la igualdad hacia la minoría en estudio, negándose a dejarles ingresar al servicio que ofrecían en este caso, el servicio de pub, se les niega el ingreso argumentando de que no se permiten el ingreso de parejas de índole homosexual, siendo una razón no justificable es más, una razón reprochable, y justificable para sentir vergüenza por la poca formación educativa que ostenta la comunidad peruana.

El caso Sheng Shi que obra en la resolución 157 – 2016 echo suscitado en la ciudad de lima distrito de lince, en el cual se les niega el ingreso a una pareja homosexual a un hostel que ofrecía el servicio de alquiler de habitaciones por horas, en ese caso el hotel Tulipanes argumentando de que las personas de índole homosexual, tienen restringido el ingreso al servicio que ellos ofrecían.

Ahora veamos el caso de Joustin Rodriguez y Julio Lavalle en el centro comercial Plaza San Miguel, los cuales se encontraban dándose nuestras de afecto como abrazos y caricias, cuando personal de seguridad les invita a retirarse por considerar un acto anormal y que si se tratara de una pareja de orientación sexual Hetera no pasaría nada ya que eso sí sería normal.

Otro caso emblemático es el caso de la Transexual Godfrey Arbulu la cual fue discriminada en un una discoteca la discoteca Gótica al no permitírsele el ingreso al centro de diversión nocturna porque en DNI figuraba con el sexo Masculino y físicamente era una mujer fue razón suficiente para que no la

dejen ingresar por la lista de socio en la cual ella figuraba. Del mismo modo se la indica que cancele su entrada que según su página el costo era 50 soles pero en caja se la cobra una suma excesiva ascendente a la suma de 200 soles con la intención de no dejarla ingresar.

Estos son algunos de los tantos casos de vulneraciones al derecho a la igualdad hacia esta comunidad minoritaria vulnerable que han accionado ante el INDECOPI existiendo muchos otros casos más los cuales son desconocidos por la opinión pública debido a que no se han hecho público, puesto que los agredidos no han accionado por temor a represalias, asimismo por el temor de que las autoridades no tomen en cuenta las denuncias que estos realizan, y en ello debo de fundamentar de que es cierto la nefasta preocupación que se tiene ante las múltiples vulneraciones del derecho a la igualdad hacia esta minoría, desde la comisaria donde asientan sus denuncias hasta la normatividad que es nefasta de por sí. Y no solo así lo considera mi persona, sino que también el informe del año 2016 y 201 de amnistía internacional sobre la situación de la comunidad LGBTI.

El cual establece y considera a Perú como un país en el cual ha existido un notable incremento en tanto a la violencia así como en la nefasta protección que se le brinda a esta comunidad vulnerable

1.3.3. CAPITULO III. LOS SEÑORES CONSUMIDORES

1.3.3.1. El consumidor final

Para poder hablar de un consumidor final, el mismo que goza de protección según el código de protección y defensa del consumidor, primero debemos de entender que todos los consumidores gozan de protección sin importar en realidad el uso que le dan al producto obtenido por su persona. Ya que el uso de la modalidad mixta no significa que le va a enervar de su disposición como consumidor.

DAMIAN (2014). Alega que de acuerdo a la resolución N° 1605-2011 emitida por el INDECOPI no solo los señores consumidores conocidos como personas Naturales son las únicas que gozan de protección puesto que gracias a la resolución en mención es que logra incorporar al ámbito de protección a las personas jurídicas pertenecientes al derecho privado pero se

establece una excepción, estas deben de ser sin fines de lucro. Puesto que si se incumple este requisito no podrán gozar de la protección que brinda el código de protección y defensa del consumidor. Pues el órgano máximo de interpretación arribo a esta conclusión gracias al proceso que fue seguido por el Fondo de Crédito Para el desarrollo Agroforestal contra Alabama S.A.

1.3.3.2. Derechos de los consumidores

El código de protección y defensa del consumidor brinda una amplia protección a los denominados consumidores mismos que fueron conceptualizados en el capítulo anterior.

En principio podemos hablar sobre el **Derecho a la seguridad** con la cual cuentan pues hablar de seguridad nos estamos refiriendo a que muchos de los productos que los diferentes proveedores ponen a través del Mercado a disposición de los señores consumidores pueden ser o puedan representar algún tipo de peligro a la integridad física de los consumidores y es precisamente bajo este contexto que se le brinda la protección de seguridad, exigiendo a los diferentes proveedores de que tomen las medidas necesarias o mínimas para poder contrarrestar los diferentes peligros, que conllevaría la adquisición del producto que están ofreciendo. Por ejemplo ante el caso de servicio de transporte de taxis que ofrecen las diferentes empresas, estas en principio deberían de contar con una flota de vehículos en un perfecto estado operativo, con ello quiero decir de que no deben de contar con vehículos viejos o con fallas mecánicas, asimismo deben de contar y/o contratar con conductores que sean capaces de poder afrontar situaciones que se puedan presentar en el transcurso en el cual están brindando el servicio de movilidad o transporte, como es en el caso servicios de taxi.

ESPINOZA (2004) los consumidores cuentan con el **derecho a la información**, siendo esta una de las más importantes con las que cuentan los consumidores, partiendo de la premisa de que formamos o somos una sociedad que se fundamenta en la libertad de elección o decisión para la obtención de un determinado producto.

Pues no es discutible señores de que es el consumidor quien mejor sabe que es lo que en realidad necesita o quiere obtener para poder lograr la

satisfacción de sus necesidades. Pero no podemos dejar de lado que necesita de una información para que la elección sea más fácil puesto que esta lograra ayudarlo a elegir un producto que le sea más conveniente ante la presencia u ofrecimientos de los diferentes productos que el mercado lo va ofreciendo.

Todo ellos debido a que son los proveedores quienes deben de brindar la debida información respecto al producto que ofrecen o que ponen en circulación. Puesto quienes son ellos los que se encuentran presentes en el trayecto del Proceso. De la afirmación expuesta debo de precisar que información es que se considera valiosa o importante para los consumidores mismos que detallare a continuación.

Espinoza (2004) alega que mediante la resolución N° 102-92-TDC emitida por el INDECOPI con fecha 25 de abril del año de 1992 establece que, los señores proveedores son quienes tienen el deber de poner a destreza toda la información selecta, respecto a los diferentes términos y condiciones para el uso del producto.

De ello podemos rescatar que no existe en realidad una información valiosa puesto que ella va a depender específicamente del tipo de producto, por ejemplo en el tema de alimentos importara la información del peso del producto en comparación con la venta de un automóvil que la información de índole valiosa será el modelo, tipo de motor, entre otras características que esta posee.

Asimismo los diferentes consumidores tienen el derecho de acceder a una variedad de ofertas las mismas que surgen específicamente de la libertad de competencia que existe entre los proveedores para poder captar la atención o el favoritismo del consumidor para que de esta manera pueda satisfacer sus distintas necesidades o intereses de las diferentes índoles, debemos de tener muy en claro que si existe una competencia desleal se está afectando a los diferentes intereses de los señores consumidores.

GACETA (2014) Derecho a la reparación de daños, si a juicio del consumidor la relación de consumo la ha generado algún tipo de daños este puede de solicitar el resarcimiento del mismo, sea un daño emergente, lucro cesante, daño moral o de cualquier otra índole. Pero debemos de aclarar o

en su defecto precisar de que pueden solicitar una indemnización de acuerdo a la normatividad establecida en el código civil y claramente la competencia en este caso no lo tiene en INDECOPÍ si no el poder judicial, órgano ante el cual podrá accionar el consumidor por intermedio de su abogado defensor.

Mi persona debe de precisar que se puede ordenar medidas correctivas las cuales consisten en dejar las cosas como se encontraban antes de que se produzca el daño, un claro ejemplo seria la devolución monetaria que realizo el consumidor.

De lo anterior expresado podemos de afirmar que existe el derecho a ser escuchado puesto que como se mencionó líneas arriba el consumidor puede accionar ya sea a título personal o por medio de su representante en el caso de su abogado defensor si es que decide accionar ante el Poder Judicial para reclamar el resarcimiento de los daños y perjuicios reclamados.

1.3.3.3. Consumidores Homosexuales y Transexuales.

Según el Diario la Gestión los consumidores de orientación sexual Homosexual y Transexual son consumidores que gastan de manera elevadamente en contraprestación con las parejas de índole Heterosexual, en Perú se ve beneficiado con la comunidad Homosexual y Transexual gracias al Turismo de personas Homosexuales Y Transexuales, Pues pese a la diminuta aprobación que muchos de los países latinoamericanos tienen respecto a los diferentes derechos civiles para esta población. Pues en la actualidad observamos que esta minoría es uno de las podres económicas los cuales se encuentran listos a gastar hasta en 3 veces más que la población heterosexual.

La población en mención es una que tiene una gran representación en la economía, ello se ve reflejado en los diferentes ámbitos como es la Salud, cuidado personal, turismo, entretenimiento, moda y servicios financieros. Son considerados como un poder económico debido a que en el hogar que conforman estas parejas existe un doble ingreso y no hay niños que generen gastos adicionales, pues ello restablece los desemejantes gastos que tienen este tipo de familia.

Adicionalmente los Homosexuales y Transexuales viajan en promedio tres veces al año en cambio las parejas heterosexuales solo una, de ello podemos deducir de

que la población materia de estudio del presente, más aun de que la comunidad LGBT consume diversos productos donde hay mayor compra que los heterosexuales y estos consumidores son muy subestimados por las diferentes organizaciones empresariales y centros comerciales.

1.3.4. CAPITULO IV La protección a los consumidores

Los señores consumidores deben de ser protegidos en las diferentes transacciones que realizan en su vida cotidiana.

VILERA (2008) la protección al consumidor es aquel aparato que forma parte del sistema económico el mismo que ya ha sido de manera expresa establecida por el texto constitucional, la misma que forma parte de una economía social de mercado.

Debemos de tener en cuenta que las leyes de protección a los consumidores son aplicables tanto a las personas naturales como a las personas jurídicas, de derecho público y privado que se dediquen a la comercialización o producción de bienes y no solo ello sino que además también a la prestación de algún servicio sea educación, salud o de cualquier otra índole, contando como único requisito que la producción o comercialización de bienes o en si la prestación del servicio se realice dentro del territorio nacional, puesto que las normas son aplicables dentro del territorio Peruano.

Vilera (2008) la normatividad de protección y defensa del consumidor parte en principio bajo el imaginario de que los señores proveedores manejan de una mejor forma la información sobre el producto en comparación con los señores consumidores. Esa creencia bajo el supuesto de que los proveedores cuentan con mayor experiencia o presencia en el mercado así mismo por la organización empresarial con las que cuentan los proveedores. Pues los proveedores tienen la información de todo el proceso que se ha seguido para la obtención del producto o servicio a ofrecer, si es producto tiene conocimientos de los insumos, ingredientes, así como los beneficios y bondades del mismo.

De ello podemos rescatar que las leyes existentes van orientadas a proteger de manera directa a los consumidores en razón de podría afirmar de la asimetría informativa en la cual se hallan los consumidores es decir hablando en espacios de mercado.

De lo anterior expresado pues es menester hablar de la tutela por parte del órgano encargado, la misma que se materializa a través de los gravámenes de sanciones, las sanciones antes mencionadas son de aplicación a los proveedores tanto de bienes como de servicios que hayan infringido la normatividad que se estipuló en la ley no en su defecio de la transgresión que resultare de alguna actividad o relación comercial.

El propósito de las leyes de protección viene a constituir un mecanismo de progreso de la desigualdad que hoy en día existe entre los señores consumidores y los proveedores en el trato de consumo claro está.

LOWENROSEN (2008) Debemos de tener muy en claro de que la protección dada a los consumidores consiste en reenivelar la situación de desventaja en la cual se encuentran frente a los proveedores, por temas de poca preparación técnica, dicha reenivelación consiste en el otorgamiento de derechos.

Yendo un poco más allá de la protección establecida en la ley, hablemos de la protección que se les brinda en temas de interpretación de la misma. Puesto que la Resolución N° 0169-2008/TDC-INDECOPI establece que la interpretación a seguir es la as conveniente al señor consumidor, todo ello debido a que se le considera al consumidor como una de las partes más débiles de los que participan en la relación de consumo. Más aún se sigue esta interpretación por lo establecido por el Principio pro consumidor.

1.3.5. CAPITULO V La discriminación

1.3.5.1. El derecho a la no Discriminación

VALDEZ (2004) En principio convenimos de tener en cuenta que la vocablo discriminar es distinguir o diferenciar, aclaremos que no en todos sus modas tiene un sentido negativo o positivo, pero para efectos del derecho internacional se entiende como un mero favoritismo.

Rodríguez Piñero señala que la palabra discriminación en los estados unidos parte de dos vertientes o sentidos uno neutro y el otro positivo. Este último se entiende o es de uso de la economía.

Surge la interrogante de cómo, pues señores a través de la diferenciación de precios. Ejemplo la empresa X vende productos de limpieza como detergente a un consumidor a un precio A y a otro a un precio B y dicha reforma de los precios responde a compuestos juicios que arroja la empresa. Y es precisamente aquí donde entra a tallar el Derecho a través de la creación de leyes que sancionen la diferenciación en temas de precios de un determinado producto. Así mismo para establecer el trato igualitario hacia los señores consumidores.

La negativa de discriminación va más allá de frenar al trato no igualitario si no que busca erradicar o en su defecto poder impedir la existencia de diferenciación contra una persona por sus rasgos físicos, costumbres etc.

El derecho a la no discriminación la encontramos como uno de los derechos fundamentales de la persona establecida en el texto constitucional, pues es menester tener en cuenta que la discriminación acontece de un trato disímil a individuos sumisos a una misma situación o condición. Esta discriminación se puede dar sea en el otorgamiento de alguna ventaja hacia una de las partes o en su defecto la imposición de cargas. De ello rescatamos que discriminar conlleva a la afectación de la dignidad de las personas, porque la distinción que realizan se torna en injustificable. Ello impide el goce, de todos los derechos fundamentales que tienen las personas o en su defecto a la igualdad de trato en correlación al camino de oportunidades. En la praxis debemos de tener en cuenta que la discriminación tiene causas de características inherentes las cuales no más que los actos de nacimientos, alguna malformación física, raza sexo. Así como las características asociadas del medio social las cuales no son más que las que aparecen en función de nuestro medio general en el cual nos desarrollamos, puede ser el estatus económico, como el idioma con el cual este se comunica. Y por lo último, la más importante para efectos de esta investigación tenemos a la característica adoptada las cuales vienen a ser aquellas que aparecen del libre albedrío del ser humano tal es el caso de la religión que este profesa, como la política, y la opción sexual que esta persona elige.

GARCIA (2008) Con respecto a la discriminación es muy importante resaltar que en la ciudad de Lima primaban los actos de discriminación, en los diferentes pubs y discotecas, razón por la cual es que se dicta una Ley para combatir con estos tipos de actos hablamos de la ley 27049 misma en la cual se precisó de que en general los señores consumidores poseen el derecho a ser protegidos respecto a sus intereses económicos, ello mediante la existencia de un trato que sea neutro y justo, en las diferentes transacciones comerciales. Razón por la cual nadie debe de ser discriminado por ninguna razón en el momento de la adquisición de un explícito producto y en las prestaciones de servicio que se brindan en locales abiertos al público. Asimismo pues con respecto a los proveedores es que estableció que estos no pueden de discriminar puesto que queda expresamente prohibido de realizar algún tipo de selección de clientela, excluir a personas o realizar acciones de igual similitud sin que exista de por medio alguna causa que justifique su accionar como seguridad de su local, tranquilidad de sus clientes u otras razones pero que justifiquen el accionar por parte del señor proveedor.

García (2008) Ante la existencia de un trato desigual por algún proveedor hacia un señor consumidor pues debe de quedar muy en claro de que, tiene una obligación principal de sustentar un término de comparación que nos ayude a apreciar el trato no igualitario por el cual atravesó.

Para ello señores se debe de certificar que otra persona en su misma disposición de consumidor se encuentra en una situación mejor o en su defeco que goza de un régimen de índole jurídico más favorable que él. Respecto a este último debemos de tomar en consideración de que no debe de existir alguna razón que pueda justiciar el accionar o el trato no igualitario. En síntesis ósea si existe alguna razón para un trato igualitario pues entonces se exige un trato no igualitario. Por ejemplo debe de existir un trato no igualitario en la atención hacia personas incapacitadas, madre gestante, ancianos, pues estos tienen un trato preferente respecto a los demás consumidores por que forman parte de una población vulnerable.

Pues la diferencia en el trato son aceptadas hablando en términos jurídicos siempre y cuando se pueda acreditar que existe en realidad un causa que sea

objetiva pero sobre todo de índole razonable solo así es que se podrá dar fundamento al contenido de la norma para que se pueda dar un trato distintivo a una persona o en su defecto a un conglomerado de personas, ya que será rechazado aquel trato no igualitario que tenga fundamento en un capricho, o al despotismo o a la gracia emanada por el poder que posee el proveedor.

SALOME (2015) la discriminación puede ser expresada de manera directa como también de manera indirecta, pues la discriminación directa sería por ejemplo cuando el empleador no contrata a una persona por su edad, por su sexo, sin observar la experiencia laboral, estudios con el que el postulante cuenta. En cambio hablamos de discriminación indirecta cuando por ejemplo ante las postulaciones para un puesto laboral se le pone como requisito indispensable el idioma cuando en realidad el idioma no es requisito para desempeñarse en el puesto al cual se está postulando.

Del tipo de discriminación indirecta podemos rescatar que existen actos discriminatorios que se presentan de una manera no clara, obligándonos a acudir aun a otros elementos adicionales para poder sustentar la existencia de discriminación.

1.3.5.2. Discriminación Positiva

Por lo general sabemos que la discriminación tiene un efecto negativo, y basándose específicamente en ello es que se establece la prohibición en el texto constitucional, pues podemos hablar también señores de que existe una discriminación de índole positiva siempre y cuando obedezcan a acciones de índole lícitas.

Salome (2015) el estado promueve la realización de tratos no igualitarios ya que este les otorga algún tipo de ventajas, incentivos o tratamientos más prósperos, se otorga o se permite este trato no igualitario en razón estricta de que esta comunidad pueda ser recompensando por la desventaja en la cual estas se encuentran, y de esta manera puedan superar la inferioridad existente en la cual se hallan.

El objetivo de la discriminación positiva es únicamente tener como resultado la mejoría en la calidad de vida pero de unos grupos que de alguna forma han sido desfavorecidos y es esta forma de compensarlos por los daños o la discriminación en sí que la hayan sido propensos. Pues la discriminación positiva también conocido como acción afirmativa están dirigidas a reducir o en si a eliminar las prácticas discriminatorias en contra de dos sectores históricamente excluidos. Los más conocidos son mujeres, niños y niños indígenas, adulto mayor.

El Tribunal Constitucional registra que en explícitos contextos que se puede emplear: “Los tratos diferenciados a auxilio de las mujeres con el fin de reprimir desigualdades de partida, de excluir contextos discriminatorios, de lograr resultados igualatorios y de atenuar la discriminación tolerante por el ligado social de las mujeres”.

1.3.5.3. LA HOMOFOBIA

El término de **la homofobia** data de hace 60 años atrás la misma que ha contado con un sin número de definiciones que hasta hoy en la actualidad permanecen, pues en plenos siglo 21 podemos definir a la homofobia como aquella respuesta cognitiva y afectuosa en donde la Homosexualidad como anómalo psicológico y social son blancos de repercusión y humillación, ello con respecto a los Homosexuales. Asimismo cabe mencionar que la lesbofobia es aquel rechazo o repudio hacia todas las otras personas con orientación sexual no Heterosexual.

Byrne (2005) las actitudes son aquellas que se encuentran compuestas por una dimensión cognitiva como es la ideología el tratar y el afecto. Puesto que dichas dimensiones se expresan en aquellas conductas de Homofobia o Lesbonofobia, dichas actitudes se expresan a a travez de las creencias, estereotipos, opiniones, actitudes.

1.3.5.4. La Discriminación a los Homosexuales Y Transexuales

La constitución política no se restringe solo a explorar el derecho a la igualdad ante la ley si no que se amplía mucho más y establece que nadie debe de ser

discriminado por ninguna razón. Ósea prohíbe cualquier acto que involucre discriminar, por ello es necesario que se describa que es la discriminación.

Discriminar involucra tratar de una manera no igualitaria a las personas por motivos determinados y sobre todo mociones que son reprobables hacia la sociedad. Ello crea en realidad un golpe perjudicial en los consumidores que son discriminados, discriminar a una persona por su orientación sexual significa que a estas personas se les considera como sujetos inferiores, los cuales en realidad no son dignos de los mismos bienes, oportunidades que los discriminadores que en realidad hipotéticamente se eran mejores. Este tipo de personas transgreden en realidad con la uniforme armonía en sociedad sobre todo ponen en certeza la infracción contra la dignidad de los individuos. La dignidad solo se advertirá en atmósfera querida o respetada cuando se brinden las mismas oportunidades a la ciudadanía e igualdad de condiciones, ya sea en el trato que estas tengan por parte del personal de la organización empresarial o centro comercial o cuando se establezcan precios uniformes para todos los señores consumidores.

En la actualidad la complicación de la discriminación, sobresalta de una manera peligrosa a la sociedad peruana, ello genera dispersión nacional, pese a los diferentes atrevimientos legislativos que se han dado con la finalidad de emprender una disputa hacia este inconveniente, es por ello que se recomienda que si una persona es víctima de discriminación debe de acudir a las autoridades a denunciar el hecho, con las pruebas que demuestran la existencia de discriminación, se sabe que la obtención de estas pruebas en tiempos de antaño eran complicadas pero hoy en la actualidad gracias a la tecnología es que la obtención de los medios de prueba son más fáciles ya que haciendo uso de un equipo móvil se puede tomar fotos y grabar videos, y será gracias a la denuncia que la comunidad consumidora perderá y superará la vergüenza, y el desconocimiento de los unidades de denuncia.

1.3.6. CAPITULO VI: CENTROS COMERCIALES

1.3.6.1. Organizaciones Empresariales

La organización empresarial son entidades de índole social las cuales están concertadas por dos o más personas con la finalidad de cumplir metas y

objetivos. Dentro de las organizaciones empresariales hallamos gran variedad como por ejemplo universidades, colegios, clubs etc. La organización empresarial está formada por un conjunto de personas las cuales buscan alcanzar sus metas. Y con ella es que este grupo de personas van a obtener un uso cierto de los factores de producción. En síntesis es una anexión de esfuerzos y trabajo en conjunto que va a permitir alcanzar el progreso más expeditamente.

chiavenato, (2012) La empresa "es una organización social que esgrime una gran diversidad de recursos para lograr fijos objetivos". Exponiendo este concepto, el autor alude que la empresa "es una organización social por ser una sociedad de personas para el aprovechamiento de un negocio y que tiene por fin un fijo objetivo, que puede ser el beneficio o el cuidado de una escasez social"

1.3.6.2. Centros Comerciales

Los centros comerciales son aquellas construcciones en las cuales aloja tiendas y locales comerciales. El principal objetivo de un centro comercial es de aglomerar en un mismo espacio diferentes alternativas para los viables consumidores puedan realizar la adquisición de un determinado producto con una mayor comodidad y no solo ello sino que también puedan tener una gran variedad que ofertan los demás locales. El consumidor al momento en que se dispone a recurrir o visitar a un centro comercial ya sabe de qué va a encontrar en un mismo lugar diferentes ofertas y que va a contar con la posibilidad de satisfacer las diferentes necesidades de consumo que este tenga, sin la necesidad de tener que acudir a otro lugar.

wolterskluwer, (2016) Los centros comerciales forman una particularidad de asociación espacial equilibrado en un gremio de comerciantes, que pueden estar situados en un espacio frecuente o común o bien invadiendo un mismo edificio, dando lugar a un centro comercial cerrado. Esta última es la forma tradicional de los centros comerciales, receta comercial nacida en Suecia en 1962 y que se determina por la gremio, bajo un mismo techo, de al menos, cinco empresas habitantes.

1.4. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿De qué manera los trabajadores y/o empleadores de las organizaciones empresariales y centros comerciales vulnera del derecho a la igualdad hacia los consumidores Homosexuales y Transexuales?

1.5. JUSTIFICACION DEL ESTUDIO

El actual proyecto de investigación tiene como fin exponer y dar a conocer a la población la existencia de discriminación y el trato no igualitario hacia los señores consumidores por parte de las organizaciones empresariales y centros comerciales, ya que a pesar de la existencia de un bagaje normativo el cual prohíbe expresamente la discriminación sin embargo se siguen suscitando con mucha frecuencia actos discriminatorios contra la Comunidad Homosexuales y Transexuales.

Teórica:

El presente proyecto de investigación tiene fuentes bibliográficas las mismas que ayudaran a comprobar la teoría de la existencia de desigualdad en el trato hacia los consumidores gay y transexuales.

Metodológica:

Esta investigación es de tipo cualitativa, debido a que sus categorías se desarrollarán de manera sistemática y metódica con la finalidad de lograr conclusiones relacionadas con nuestro objetivo de estudio. Así mismo, durante el proceso de la investigación se aplicara distintas técnicas de obtención de datos como son los de observación, entrevista y análisis de documentos.

Practica.

El presente trabajo de investigación tiene como finalidad dar a conocer la existencia de trato no igualitario hacia los consumidores Gay y Transexuales. Es por ello que se formulara una política pública preventiva sobre trato igualitario.

Por último, pero no menos importante considero que es menester la participación de las organizaciones de defensa de los derechos de los miembros de la comunidad Homosexuales y Transexual durante el proceso de formulación de estadísticas que permitan un mayor diagnóstico de sus necesidades y adopción de estrategias a favor de ellos por parte del Estado. Del mismo modo es relevante que nosotros como parte de una sociedad democrática nos despojemos de nuestros prejuicios hacia la comunidad de consumidores Homosexuales

y Transexual a fin de optar por construir un camino de sociedad inclusiva y sobre todo respetuosa de la diversidad de género que hoy en día existe.

1.6. SUPUESTOS U OBJETIVOS DE TRABAJO

1.6.1. OBJETIVO GENERAL

- ✓ Determinar si los trabajadores y/o empleadores de las organizaciones empresariales y centros comerciales vulnera el derecho a la igualdad hacia la comunidad Homosexual y Transexual.

1.6.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- ✓ Identificar las causas de los tratos no igualitarios que brindan las organizaciones empresariales y centros comerciales hacia los consumidores Homosexuales y Transexuales.
- ✓ Explicar la necesidad de mejorar la igualdad de trato hacia los consumidores Homosexuales y Transexuales por parte de las organizaciones empresariales y centros comerciales.
- ✓ Proponer la implementación de una política pública que prevenga el trato desigualitario hacia la comunidad Homosexual y Transexual.

II. METODO

2.1. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

La orientación de la investigación es cualitativa crítica por cuanto basándome en los últimos casos de discriminación por parte de centros comerciales y organizaciones empresariales hacia la comunidad Homosexual y Transexual, era necesario realizar una investigación respecto a la vulneración que esta comunidad viene sufriendo respecto al derecho a la igualdad en el trato por parte de los diferentes proveedores.

2.2. METODO DE MUESTREO

El método de muestreo que se empleó en el presente trabajo de investigación fue el método de la entrevista, análisis de documentos.

2.3. RIGOR CIENTIFICO

Dependencia:

El trabajo de investigación, estriba de la rigidez en la indagación absoluta de documentos, libros, artículos, entrevista y todo material bibliográfico previo junto al estudio y crítica perspicaz del estudiante.

Confirmabilidad:

Las proposiciones que se presentan como resultado de la presente investigación se corroborar, ya que la investigación que se realiza toma como materia la entrevista a realizada a los expertos en la materia.

Transferibilidad:

Este trabajo de investigación es de carácter eminentemente transferible, por cuanto servirá como material acreditado para futuras investigaciones en la misma materia, por ende, es de forzoso interés para los alumnos universitarios, juristas, y operadores de justicia que buscan un sustento doctrinario respecto a la discriminación hacia estos consumidores y la forma en como vulnera el acto.

2.4. ANÁLISIS CUALITATIVO DE LOS DATOS.

CATEGORIA	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	SUB CATEGORIAS	INSTRUMENTOS
Discriminación hacia consumidores Homosexuales y Transexuales.	Una conducta es discriminatoria cuando no se emplean las mismas situaciones comerciales a consumidores que se hallen en contexto de igualdad y cuando la diligencia transgresora está causada por la pertenencia del consumidor a un conjunto de seres humanos expreso, lo cual se sostiene en ofuscaciones que perturban la dignidad de los individuos.	Existencia de discriminación.	- Guía de entrevista. - Guía de Análisis de datos.
		Desigualdad en el trato hacia los consumidores Homosexuales y Transexuales.	- Guía de entrevista.
		Factores que influyen en la discriminación	- Guía de entrevista.

VULNERACIÓN AL DERECHO A LA IGUALDAD	El derecho a la igualdad es vulnerado cuando se limita el uso del deleite, de un bien o servicio común, alegando juicios dudosos de diferenciación, según INDECOPI el derecho a la igualdad es vulnerado cuando el argumento normativo no se efectúa a no ser discriminado ante un determinado trato disímil, en contraprestación con distintos consumidores, sobre todo ante la obstaculización, repercusión al acceso a un producto.	Existencia de la vulneración del derecho a la igualdad.	- Guía de entrevista
		Consecuencias de la vulneración del derecho a la igualdad.	- Guía de entrevista
		Mejorar la igualdad de trato	- Guía de entrevista

2.5. ASPECTOS ETICOS

El actual proyecto de investigación cumple con las normas de ética forzosas, por cuanto se trata de una investigación totalmente única que es fruto de la investigación y el análisis jurídico y crítico del autor.

Más aun, cumple con la producción de las citas pertinentes a los autores respecto de sus contribuciones propias, guiándose de la normativa de redacción determinada por la facultad de derecho, y despojándose de cualquier indicio infiel de calco.

III. DESCRIPCION DE RESULTADOS

La actual investigación apremia el objetivo de determinar de qué manera los trabajadores y/o empleadores de las organizaciones empresariales y centros comerciales vulnera el derecho a la igualdad hacia la comunidad Homosexual y Transexual, para lo cual se establecieron ciertos objetivos específicos para que nos asientan orientar hacia el fin posterior ya aludido, mismos que fueron diferidos con

la diligencia del instrumento de la entrevista con expertos llegando a los resultados que paso a narrar a continuación.

3.1. Causas de los tratos no igualitarios.

Concordante con lo establecido en el objetivo número uno sobre identificar las causas de los tratos no igualitarios que brindan las organizaciones empresariales y centros comerciales hacia los consumidores Homosexuales y Transexuales. Se empleó el instrumento de la entrevista la misma que se aplicó a 3 especialistas sobre la materia, misma que consta de 06 preguntas de la cuales.

A la pregunta número **UNO** ¿Cree usted que existe desigualdad en el trato hacia consumidores homosexuales y transexuales en comparación con consumidores Heterosexuales? el cual arrojo el siguiente resultado.

PREGUNTA N° 01	¿Cree usted que existe desigualdad en el trato hacia consumidores homosexuales y transexuales en comparación con consumidores Heterosexuales?		
ESPECIALISTAS	Especialista en derecho constitucional.	Especialista en derecho constitucional.	Abogado
RESPUESTA	Considero que si existe desigualdad en el trato hacia los consumidores en mención.	Existe desigualdad en diferentes aspectos, más aun al tratarse de una comunidad que no es aceptada por parte de la población, ello es lo que genera el trato no igualitario hacia los consumidores en mención.	Si existe un trato no igualitario contraviniendo al cogido del derecho del consumidor.

De los tres especialistas a los cuales se les aplico la entrevista los tres por unanimidad coinciden en que existe desigualdad en el trato hacia los consumidores homosexuales y transexuales en comparación con consumidores Heterosexuales, pues es bien sabido que Perú es un país que se caracteriza principalmente por ser conservador y en arras a seguir ese lineamiento es que suscitan estos hechos como es el trato no igualitario a un consumidor tan solo por su orientación sexual, y no toman en cuenta de que al igual que una persona heterosexual este consume igual o en mayor proporción en comparación a estos últimos. Cabe resaltar más aun de que los consumidores en mención son los que más consumo realizan al menos en el rubro de la moda.

A la pregunta número **DOS** ¿Cree usted que la vestimenta es causa del trato no igualitario? Aplicada los mismos expertos y mismos que se halla vinculada con el objetivo que estamos desarrollando, arriba al resultado que paso a detallar a continuación.

PREGUNTA N° 02		¿Cree usted que la vestimenta es causa del trato no igualitario?	
ESPECIALISTAS	Especialista en derecho constitucional.	Especialista en derecho constitucional	Abogado
RESPUESTA	Considero que la vestimenta es causa de trato desigualitario, pero se ve reflejado en no solo personas homosexuales o transexuales, sino que la forma de vestir también es causa de desigualdad para personas de distintas clases sociales, o diferentes dogmas religiosos, etc.	Si, debido a que como es de común entendimiento de la población las personas de la orientación sexual en mención usan un atuendo muy llamativo.	Si debido a que la gran mayoría de estas personas usan atuendos del sexo opuesto sin generalizar claro ya que algunos no aparentar serlo.

Tras la aplicación de la entrevista a los tres expertos es que se arribó a la conclusión de forma unánime, de que la vestimenta es causa del trato no igualitario todo ello debido a que el atuendo que usan, es decir la mayoría de ellos sin generalizar, es a la moda o de una forma extravagante lo cual no es bien visto por parte de la colectividad, más aun de que muchos de los consumidores en mención se visten con atuendos del sexo opuesto.

Tras la aplicación de la pregunta número **TRES** ¿Las expresiones sentimentales en público, entre los consumidores homosexuales y transexuales pueden ser causa de tratos no igualitarios? Se arribó a los siguientes resultados.

PREGUNTA N° 03	¿Las expresiones sentimentales en público, entre los consumidores homosexuales y transexuales pueden ser causa de tratos no igualitarios?		
ESPECIALISTAS	Especialista en derecho constitucional.	Especialista en derecho constitucional.	Abogado
RESPUESTA	Considero que si es causal de trato desigual.	si debido a que no es común observar y en público a una pareja homosexual o transexual dándose besos o caricias	Si debido a que la sociedad es conservadora y no tolera estos actos en público.

Tras la aplicación de la entrevista a los tres expertos es que se arribó a la conclusión de forma unánime, de que las expresiones sentimentales en público entre las parejas en mención son causa de tratos no igualitarios. Tal como dijo el entrevistado número dos, todo ello debido a que no es común observar y en público a una pareja homosexual o transexual dándose besos o caricias. Súmenos a lo ya expresado por el especialista de que vivimos en una sociedad muy conservadora en la cual ver a una pareja de consumidores en mención se podría considerar una abominación, más si estos sucesos ocurren la parte selva o cierra del país donde la mente es mucho más cerrada que los de la costa.

A la pregunta número **CUATRO** ¿La raza y/o color de piel influye en el trato no igualitario por parte de las organizaciones empresariales y centros comerciales?

Aplicada los mismos expertos y que se halla vinculada con el objetivo que estamos desarrollando, arribo al resultado que paso a detallar a continuación.

PREGUNTA N° 04	¿La raza y/o color de piel influye en el trato no igualitario por parte de las organizaciones empresariales y centros comerciales?		
ESPECIALISTAS	Especialista en derecho constitucional.	Especialista en derecho constitucional.	Abogado
RESPUESTA	Considero que la raza y/o color de piel si influye, pero no es tan relevante como aspecto de la vestimenta o los comportamientos sociales de un grupo social determinado.	Si pero para efectos de la presente en un proporción mínima.	No creo debido a que vivimos en un país pluricultural y ya se erradico esos estigmas.

Tras la aplicación de la entrevista a los tres expertos es que dos de ellos coinciden en que la raza o color de piel influyen en el trato no igualitario pero en una mínima proporción mientras que el tercero alega de que no debido a que considera que hoy por hoy vivimos en un país pluricultural.

Pues la raza y color de piel también influyen en el trato no igualitario puesto que existe un estereotipo de belleza de poder económico, hablamos así del estereotipo occidental que hoy en día predomina en nuestra cultura.

A la pregunta número **CINCO** ¿Cree usted que las organizaciones empresariales retirarían de sus espacios comerciales a una pareja homosexual o transexual por solicitud de las parejas Heterosexuales? se obtuvo como resultado lo siguiente.

PREGUNTA N° 05	¿Cree usted que las organizaciones empresariales retirarían de sus espacios comerciales a una pareja homosexual o transexual por solicitud de las parejas Heterosexuales?		
ESPECIALISTAS	Especialista en derecho constitucional.	Especialista en derecho constitucional.	Abogado

RESPUESTA	Creo que si lo harían. Existen casos nacionales e internacionales en los cuales las empresas han procedido en tal manera.	Si, debido a la falta de tolerancia.	Si por convicción personal ya que creen que ser homosexual o Transexual está mal.
------------------	---	--------------------------------------	---

Tras la aplicación de la entrevista a mis expertos es que se arribó a la conclusión de una manera unánime de que las organizaciones empresariales y centros comerciales retirarían de sus espacios comerciales a una pareja homosexual o transexual por solicitud de las parejas heterosexuales debido a que a nuestra comunidad le falta tolerancia hacia los consumidores en mención sumemos a ello lo alegado por el especialista número tres que alega que la convicción con la que cuenta la población de que ser Homosexual o Transexual está mal.

A la pregunta número **SEIS** ¿Cree que una organización empresarial incrementaría el precio de un producto requerida por un consumidor Homosexual o Transexual por buscar que este se retire? ¿Por qué? Se logró como resultado lo siguiente.

PREGUNTA N° 06	¿Cree que una organización empresarial incrementaría el precio de un producto requerida por un consumidor Homosexual o Transexual por buscar que este se retire? ¿Por qué?		
ESPECIALISTAS	Especialista en derecho constitucional.	Especialista en derecho constitucional.	Abogado
RESPUESTA	No creo que lo hagan, ya que existen mecanismos más eficientes para poder retirarlos, como indicárselos directamente.	El precio de un producto no es un elemento disuasivo, ya que este dependerá del nivel económico del consumidor.	Considero que sería algo muy remoto. Porque los precios son generales.

Tras la aplicación de la entrevista es que se llega a la conclusión de que una forma unánime por dos de los entrevistados de que una organización empresarial no incrementaría el precio de un producto requerida por un consumidor homosexual o transexual por buscar que este se retire debido a que existen otras opciones que son

más eficaces para lograr que estos se retiren, considérenos además de ello de que los precios se encuentran visibles a los señores consumidores de forma que sería complicado realizar el incremento. Mientras que el tercer entrevistado alega que sería muy remoto el incremento al precio de productos debido a la generalidad de los mismos.

Al análisis de documentos como la resolución número **3255-2015/SPC-INDECOPI** Se confirma la resolución venida en grado en el extremo que declaro fundada la denuncia interpuesta contra MALL SERVICE S.A.C infracción del artículo 38 inciso 01 del código de protección y defensa del consumidor al haber quedado acreditado que discrimino a los denunciantes por su orientación sexual. Al pedirles que se retiraran del centro comercial por estar dándose nuestras de afecto en público.

Al análisis de documento de la resolución número **1197-2011/SPC-INDECOPI** la cual confirma la resolución que fue apelada la cual encontró culpable a la demandada por haber contravenido al código de protección y defensa del consumidor en su artículo 38 inciso 1 y 3 puesto que GOTHIC ENTERTAINMENT ósea la demandada condicione el ingreso de una transexual incrementado el precio de la entrada configurándose la discriminación en el consumo.

3.1.1. Resultado objetivo uno

Tras recopilar el **resultado** de la entrevista aplicada y del análisis de documentos es que arriba al resultado de que existe trato no igualitario hacia los consumidores homosexuales y transexuales por parte de las organizaciones empresariales y centros comerciales y como causal tiene la forma en cómo se visten, las expresiones sentimentales en público, en una menor proporción la raza y el color de piel, la falta de tolerancia por parte de las personas heterosexuales las cuales pedirían a los proveedores el retiro de los consumidores investigados.

3.2. Explicar la necesidad de mejorar el trato

Concordante con lo establecido en el objetivo número dos sobre explicar la necesidad de mejorar la igualdad de trato hacia los consumidores Homosexuales

y Transexuales por parte de las organizaciones empresariales y centros comerciales. Se empleó el instrumento de la entrevista la cual fue aplicada a tres especialistas, la entrevista consta de 10 preguntas de las cuales.

A la pregunta número **UNO** ¿Qué se entiende por consumidor o cuáles son las características de éstas? Se obtuvo como resultado lo siguiente.

PREGUNTA N° 01	¿Qué se entiende por consumidor o cuáles son las características de éstas?		
ESPECIALISTAS	Especialista en derecho constitucional, y consumidor.	Especialista en derecho constitucional y Consumidor.	Abogado
RESPUESTA	Son consumidores las personas naturales o jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales productos o servicios materiales e inmateriales, en beneficio propio o de su grupo familiar o social, actuando así en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional.	Son los que utilizan o disfrutan de un bien como consumidor final, No se considera consumidor a quien adquiere, utiliza o disfruta de un producto o servicio normalmente destinado para los fines de su actividad como proveedor.	Todo aquel que le da un uso final a un determinado producto o servicio.

Tras la aplicación de la entrevista se arriba a la conclusión de que se entiende por consumidor a aquellas personas que adquieren, usan, disfrutan de un producto o en su defecto de un servicio como destinatarios finales. Y tal como dijo el entrevistado número dos no se le considerara consumidor a quien adquiere utiliza o disfruta de un producto o servicio normalmente destinado para los fines de su actividad como proveedor.

A la pregunta número **DOS** ¿Considera que el artículo 38 del Código de Protección y Defensa del Consumidor cumple su rol protector de no discriminación? Se obtuvo

Como respuesta lo siguiente.

PREGUNTA N° 02	¿Considera que el artículo 38 del Código de Protección y Defensa del Consumidor cumple su rol protector de no discriminación?		
ESPECIALISTAS	Especialista en derecho constitucional, y consumidor.	Especialista en derecho constitucional y Consumidor.	Abogado
RESPUESTA	Si bien es cierto, el contenido constitucional del derecho a la igualdad que se refleja en el citado artículo, busca proteger a todos los consumidores, en los hechos no se da de manera absoluta; lo que permite colegir que corresponde a la administración, poder hacer efectiva la disposición citada.	No, todo ello que estamos ante la presencia de una norma meramente prohibitoria, lo cual no significa que se cumpla hace falta mecanismos que trabajen el problema en sí.	No, ejemplo del mismo es la existencia de casos de discriminación suscitados en el país.

Tras la aplicación de la entrevista es que se llega a la conclusión de una manera unánime de que el artículo 38 del código de defensa y protección al consumidor no cumple con su rol protector puesto y tal como alega el segundo entrevistado estamos ante la presencia de una norma meramente prohibitoria y ello no significa que se cumpla ya que hace falta mecanismos que trabajen el problema en sí.

A la pregunta número **TRES** ¿Conoce de alguna política pública que luche con disminuir los tratos no igualitarios hacia los señores consumidores? Se arribó al siguiente resultado.

PREGUNTA N° 03	¿Conoce de alguna política pública que luche con disminuir los tratos no igualitarios hacia los señores consumidores?		
ESPECIALISTAS	Especialista en derecho constitucional, y consumidor.	Especialista en derecho constitucional y Consumidor.	Abogado
RESPUESTA	La única política pública que conozco, que busca evitar los tratos desiguales frente a los consumidores, son las multas que imponen los Gobiernos Locales y Distritales a las empresas que incurran en dichos supuestos.	No, desconozco de alguna política pública que luche contra ese mal que aqueja.	Si pero la cual habla sobre poblaciones vulnerables en las cuales no se les incorpora a los consumidores materia de investigación.

Tras la aplicación de la entrevista es que se arriba a la conclusión de que no existe una política pública que luche con disminuir los tratos no igualitarios hacia los consumidores homosexuales y transexuales de una manera directa solo existe una política pública según el artículo sexto del título preliminar del código de protección y defensa del consumidor inciso cuarto, que lucha o reconoce el trato no igualitario de poblaciones vulnerables en las cuales se detallan pero no se menciona a la población sujeta a investigación, a pesar de ser una las poblaciones que más tratos no igualitarios ha sufrido a lo largo de los tiempos.

A la pregunta número **CUATRO** ¿Cuál es la medida que se toma por parte del INDECOPI ante el incumplimiento del trato igualitario hacia los señores consumidores? Se obtuvo como resultado lo siguiente.

PREGUNTA N° 04	¿Cuál es la medida que se toma por parte del INDECOPI ante el incumplimiento del trato igualitario hacia los señores consumidores?		
ESPECIALISTAS	Especialista en derecho constitucional, y consumidor.	Especialista en derecho constitucional y Consumidor.	Abogado

RESPUESTA	Desconozco exista medida preventiva por parte del indicado Instituto a fin de evitar el trato desigual ante los consumidores.	La imposición de multas las cuales son disuasivas para las organizaciones empresariales y centros comerciales.	Si, el gravamen de multas las cuales no son disuasivas debido al quantum, son bajas.
------------------	---	--	--

Tras la aplicación de la entrevista a nuestros especialistas es que se arribó a la conclusión de que el INDECOPI ante la presencia de un trato no igualitario hacia los consumidores en general es la imposición de multas las cuales como alega el tercer entrevistado no son de un índole disuasivas debido al bajo monto que se les impone considero de que si se les aplica una multa considerable estas personas pensaran dos veces antes de realizar algún trato no igualitario súmenos a ellos de que se debería de aplicar otras medidas.

A la pregunta número **CINCO** ¿Considera usted que la comunidad homosexual y transexual, forma parte de la población que más consumo realiza? Se adquirió como resultado lo siguiente

PREGUNTA N° 05	¿Considera usted que la comunidad homosexual y transexual, forma parte de la población que más consumo realiza?		
ESPECIALISTAS	Especialista en derecho constitucional, y consumidor.	Especialista en derecho constitucional y Consumidor.	Abogado
RESPUESTA	Considero que la capacidad adquisitiva de un grupo social no depende de la orientación sexual de este grupo, sino del grupo económico en el que se encuentra; siendo irrelevante la condición antes aludida.	Si, consideramos que no cuentan con una carga familiar como las parejas heterosexuales, ya que a diferencia de estas últimas ambos trabajan y la mujer no se queda a cuidar a los niños, ni a hacer las labores del hogar.	No debido a que estas son parte de una minoría, de ello nada más se puede deducir que la mayor cantidad de la población es Heterosexual los cuales son los que realizarían mayor consumo.

Tras la aplicación de la entrevista es que se arriba a la conclusión de que los consumidores homosexuales y transexuales no forman parte de los consumidores que más consumen puesto que no tienen carga familiar no compran útiles escolares vestimenta para sus hijos puesto que no tienen esa carga con algunas excepciones, lo que si se podría afirmar es que son los que más consumo realizan para sí mismos, precisamente por lo antes alegado.

A la pregunta número **SEIS** ¿Cree usted que es necesario mejorar la igualdad de trato hacia los consumidores homosexuales y transexuales? ¿Por qué? Se obtuvo como resultado lo siguiente que se pasa a detallar a continuación.

PREGUNTA N° 06	¿Cree usted que es necesario mejorar la igualdad de trato hacia los consumidores homosexuales y transexuales? ¿Por qué?		
ESPECIALISTAS	Especialista en derecho constitucional, y consumidor.	Especialista en derecho constitucional y Consumidor.	Abogado
RESPUESTA	Creo que debe mejorarse el trato a los consumidores sin distinción alguna; es decir, a los homosexuales, transexuales, heterosexuales, etc.	Si, por que no podemos contar con tan solo normas declarativas si no que se debe ver reflejado en la praxis.	Si porque independientemente de su orientación sexual son consumidores razón por la cual son acreedores de protección.

Tras la aplicación de la entrevista a nuestros expertos es que se arriba a la conclusión de que el trato hacia los señores consumidores homosexuales y transexuales se debe de mejorar debido a que como alego el tercer experto sin importar la orientación sexual antes que ello son consumidores y todos cuentan con los mismos derechos y protección por parte del código de protección y defensa del consumidor, más estos que forman parte de una población vulnerable.

A la pregunta número **SIETE** ¿Considera que si se brinda mayor protección a los consumidores homosexual y transexual mejoraría el turismo en el país o existiría mayores inversiones extranjeras? Explique. Se arribó al siguiente resultado.

PREGUNTA N° 07	¿Considera que si se brinda mayor protección a los consumidores homosexual y transexual mejoraría el turismo en el país o existirían mayores inversiones extranjeras? Explique		
ESPECIALISTAS	Especialista en derecho constitucional, y consumidor.	Especialista en derecho constitucional y Consumidor.	Abogado
RESPUESTA	Considero que no, ya que como ya mencioné en la pregunta cinco, la capacidad adquisitiva depende de la condición económica del grupo social.	Si, ya que daríamos la imagen de un país inclusivo en el cual se respeta y se trata de manera igualitaria a todos, sin importar la condición.	En cierta parte si por la imagen que se proyectaría con ello ante los países vecinos, que somos un país inclusivo y donde se respeta el derecho a la igualdad

Tras la aplicación de la entrevista es que se arriba al resultado, de que si se brindara mayor protección a los consumidores serían un país con más miras al turismo ya que daríamos una imagen de inclusivos y un país en el cual se lucha y se trata de que exista un trato igualitario sin importar la orientación sexual que pueda ostentar un consumidor.

A la pregunta número **OCHO** ¿Cuál es el trato que debe de recibir cualquier persona en su calidad de consumidor? Se arribó al siguiente resultado.

PREGUNTA N° 08	¿Cuál es el trato que debe de recibir cualquier persona en su calidad de consumidor?		
ESPECIALISTAS	Especialista en derecho constitucional, y consumidor.	Especialista en derecho constitucional y Consumidor.	Abogado
RESPUESTA	Todo trato a los consumidores debe sustentarse en el respeto a los derechos fundamentales de estos en su condición de seres humanos, los mismos que se sustentan en los artículos 02 y 03 de la Constitución Política del	Un trato que respete los derechos fundamentales y con un trato de manera igualitaria sin distinciones ni exclusiones.	Un trato que respete los derechos fundamentales que ostenta cada ser humano.

Estado, así como el respeto a su dignidad.

Tras la aplicación de la entrevista es que arriba al resultado de forma unánime de que el trato que debería de recibir cualquier persona en su calidad de consumidor es uno en el cual se respete los derechos fundamentales de las personas así mismo de forma igualitaria sin distinciones ni mucho menos exclusiones.

A la pregunta número **NUEVE 9**. ¿Cree usted que el trato no igualitario afecta a la integridad emocional? ¿Por qué? Se obtuvo lo siguiente.

PREGUNTA N° 09	¿Cree usted que el trato no igualitario afecta a la integridad emocional? ¿Por qué?		
ESPECIALISTAS	Especialista en derecho constitucional, y consumidor.	Especialista en derecho constitucional y Consumidor.	Abogado
RESPUESTA	La afectación a la integridad emocional depende mucho del estado y/ madurez emocional o psicológico de cada persona; por eso, de ser el caso, el afectado desease accionar judicialmente contra las empresas que afectan su derecho, el Juzgador deberá limitarse a las reglas de la carga de la prueba fijadas en la norma adjetiva correspondiente.	Si debido a que los consumidores en mención han venido sufriendo signos de supresión social durante mucho tiempo, además se supone que al trato no igualitario suscita en un lugar público.	Si, debido a que un trato no igualitario puede generar afectaciones en la integridad emocional puesto que es connotación negativa con resultado en depresión ira impotencia.

Tras la aplicación de la entrevista es que arriba a que el trato no igualitario hacia los consumidores si afectaría la integridad emocional de los mismos, puesto que el trato no igualitario se da de forma verbal. El cual podría generar ira depresión impotencia que incluso podría terminar en un suicidio.

3.2.1. Resultado objetivo dos

Como resultado del segundo objetivo específico es que arriba a que se considera consumidor a aquella persona natural o jurídica que utilizan bienes o servicios como consumidores finales, que el artículo 38 del referido código no cumple con su rol protector, no existe alguna política pública que proteja a los consumidores investigados, que si le bríndanos protección a los ya referidos consumidores incrementaríamos el turismo más aún que son parte de la población que más consuno realiza, y que sobre todo cualquier discriminación afecta a la integridad emocional y dignidad del consumidor.

3.3. Proposición de política publica

Concordante con lo establecido en el objetivo número tres sobre proponer la implementación de una política pública que disminuya el trato desigualitario hacia la comunidad Homosexual y Transexual. se empleo el instrumento de la entrevista la cual fue aplicada a tres especialistas, la entrevista consta de 05 preguntas de las cuales.

A la pregunta número **UNO** ¿Cree que una de las soluciones seria la creación de una política pública? Se obtuvo lo siguiente.

PREGUNTA N° 01	¿Cree que una de las soluciones seria la creación de una política pública?		
ESPECIALIS TAS	Especialista en derecho constitucional, y consumidor.	Especialista en derecho constitucional y Consumidor.	Abogado
RESPUESTA	La regulación normativa, el control de los Gobiernos Locales, entre otros, ya son manifestaciones de políticas; empero, debería masificarse el respecto y la igualdad de la persona ante cualquier supuesto, en	Si, la cual reconozca a los consumidores en mención como población vulnerable.	Sí, pero dicha política pública tendría que tener un plan de acción y no solo hablar del estatus quo.

	su condición de ser humano.		
--	-----------------------------	--	--

Tras la aplicación de la entrevista es que arribo a que una de las soluciones sería la creación de una política pública la cual no solo narre el estatus quo si no que la misma tenga consigo un plan de acción aplicable para combatir al rato no igualitario.

A la pregunta número **DOS** ¿Cómo cree usted que sería la política pública? Se obtuvo lo siguiente.

PREGUNTA N° 02	¿Cómo cree usted que sería la política pública?		
ESPECIALISTAS	Especialista en derecho constitucional, y consumidor.	Especialista en derecho constitucional y Consumidor.	Abogado
RESPUESTA	Mayor promoción mediante las redes sociales y distintas vías de la prensa televisiva, radial y escrita.	Una que contenga el análisis del problema el análisis de las soluciones, y la factibilidad.	Pues que contenga análisis tanto de la problemática soluciones viabilidad económico legal etc. y el plan de acción en sí.

Tras la aplicación de la entrevista es que arribo de forma unánime a que la política pública sería una que contenga el análisis del problema de igual forma el análisis de las soluciones, la factibilidad económica legal para poder apreciar si existe algún impedimento de cualquier índole, así mismo el plan de acción el cual va a atacar de forma directa al problema, o lo va a contrarrestar.

A la pregunta número **TRES** ¿A cargo de qué entidad debería de estar la aplicación de la política pública? Se obtuvo lo siguiente.

PREGUNTA N° 03	¿A cargo de qué entidad debería de estar la aplicación de la política pública?		
ESPECIALISTAS	Especialista en derecho constitucional, y consumidor.	Especialista en derecho constitucional y Consumidor.	Abogado
RESPUESTA	Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables. Ministerio de Educación. Ministerio de Justicia Defensoría del Pueblo	Defensoría del Pueblo Municipalidades	Municipalidades Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables. Defensoría del Pueblo

Tras la aplicación de la entrevista es que arribo de forma unánime a que la entidad la que debería de estar a cargo de la aplicación de la política pública sería el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, defensoría del pueblo.

A la pregunta número **CUATRO** ¿Qué entidad debería de financiar la aplicación de la política pública? Se obtuvo lo siguiente.

PREGUNTA N° 04	¿Qué entidad debería de financiar la aplicación de la política pública?		
ESPECIALISTAS	Especialista en derecho constitucional, y consumidor.	Especialista en derecho constitucional y Consumidor.	Abogado
RESPUESTA	Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables; Ministerio de Educación.	Ministerio de Educación. Y la defensoría del pueblo.	Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables.

Tras la aplicación de la entrevista es que arribo a que la entidad la que debería de financiar la política pública sería el ministerio de la mujer y poblaciones vulnerables ya que estamos ante una población vulnerable así mismo la defensoría del pueblo.

Ante la pregunta número **CINCO** ¿Cree que los únicos beneficiarios serían la comunidad Homosexual y Transexual? Fundamente. Se obtuvo lo siguiente.

PREGUNTA N° 05	¿Cree que los únicos beneficiarios serían la comunidad Homosexual y Transexual? Fundamente.		
ESPECIALISTAS	Especialista en derecho constitucional, y consumidor.	Especialista en derecho constitucional y Consumidor.	Abogado
RESPUESTA	Evidentemente el trato desigual no se da únicamente por la opción sexual de una persona, sino también por condición social, condición étnica, condición religiosa, modo de vestir, etc.	Al luchar contra el trato desigual, no solamente beneficiaría a un grupo social, sino a todo aquel que sufra de discriminación.	A toda la comunidad que en su calidad de consumidores sean discriminados.

Tras la aplicación de la entrevista es que arribo a la conclusión de una forma unánime de que no solo la comunidad homosexual y transexual serían los únicos beneficiados sino que además toda aquella persona que en su calidad de consumidor sea discriminado sin importar la orientación sexual o el tipo de discriminación o la causa de las mismas.

3.3.1. Resultado objetivo tres

Como resultado del tercer objetivo es que arriba a que no existe alguna política pública que proteja a los consumidores investigados así mismo que la política pública sea una que contenga planes de acción y no solo hable del estatus quo la cual debe de contener en análisis del problema, análisis de las soluciones y la factibilidad. , y que debería de ser aplicada por el ministerio de educación

ministerio de la mujer y poblaciones vulnerables, cabe mencionar que los beneficiados no solo serían los investigados si no todos los consumidores.

IV. DISCUSIÓN DE RESULTADO

4.1. Las causas de los tratos no igualitarios

Respecto al resultado del objetivo número uno “Existe trato no igualitario hacia los consumidores homosexuales y transexuales por parte de las organizaciones empresariales y centros comerciales y como causal tiene la forma en cómo se visten, las expresiones sentimentales en público, en una menor proporción la raza y el color de piel, la falta de tolerancia por parte de las personas heterosexuales las cuales pedirían a los proveedores el retiro de los consumidores investigados.” EN DISCONCORDANCIA CON LO DISPUESTO POR la autora **Valdez; (2004)** en su investigación sobre “El derecho a la no discriminación por orientación sexual y una propuesta de reforma constitucional para la inclusión expresa de este derecho.” concuerda en que la discriminación hacia los consumidores en mención tiene como causa la falta de tolerancia por parte de la población hacia los consumidores, por la forma de vestir y expresiones sentimentales en público.

4.2. Necesidad de mejorar el trato hacia los consumidores homosexuales y transexuales.

Respecto al resultado del objetivo número dos: “Se considera consumidor a aquella persona natural o jurídica que utilizan bienes o servicios como consumidores finales, que el artículo 38 del referido código no cumple con su rol protector, no existe alguna política pública que proteja a los consumidores investigados, que si le bríndanos protección a los ya referidos consumidores incrementaríamos el turismo más aún que son parte de la población que más consumo realiza, y que sobre todo cualquier discriminación afecta a la integridad emocional y a la dignidad del consumidor” es concordante con lo señalado por

el autor **Krugman; (2002)** ganador del premio nobel de economía en 1977 concuerda que un consumidor es cualquier agente económico en tanto consume Bienes y servicios. Todos los entes, sin irregularidad, son Consumidores, pues es ineludible que utilicen Bienes y servicios para compensar las necesidades que se presentan a lo largo de su vida. Concordante con el resultado la autora (**Armas; 2014**) en su investigación sobre “Dinero rosa: el consumidor gay masculino de nivel socioeconómico medio alto en Lima” el fundamento de la autora concuerda en que el trato hacia los consumidores debe de mejorar puesto que forma parte de la comunidad que más consumo realiza en el país debido a la baja carga familiar que estos ostentan, además porque son personas acostumbradas a la moda y a la belleza.

4.3. Proponer la implementación de una política pública

Respecto del resultado del objetivo número tres “No existe alguna política pública que proteja a los consumidores investigados así mismo que la política pública sea una que contenga planes de acción y no solo hable del estatus quo la cual debe de contener en análisis del problema, análisis de las soluciones y la factibilidad. y que debería de ser aplicada por el Ministerio de Educación Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, cabe mencionar que los beneficiados no solo serían los investigados si no todos los consumidores.” En concordancia con lo dispuesto por **Cejudo; (2012)** alega que una de las soluciones a una problemática que aqueja a la comunidad en la que el Estado debe de intervenir sería a través de una política pública debido a que esta es aplicativa y no tan solo declarativa como una ley que solo declarativa. Así mismo el autor **Corzo (2014)** en su investigación “como diseñar una política pública” alega que los pasos a seguir para crear una política pública son el análisis del problema, análisis de las soluciones, análisis de factibilidad, plan de acción las cuales coinciden con el resultado obtenido.

V. CONCLUSIONES

- 5.1.** Se determinó de que las organizaciones empresariales y centros comerciales vulneran el derecho a la igualdad hacia los consumidores Homosexuales y transexuales a través de actos discriminatorios, condicionándolos, obstaculizándolos, el goce y disfrute de los servicios que ofrecen, asimismo a través de agresiones verbales, como comentarios ofensivos.
- 5.2.** Las causas de la existencia del trato no igualitario hacia los consumidores Homosexuales y Transexuales son la forma en como estos se visten, debido a que la gran mayoría son extravagantes, las expresiones sentimentales en público porque somos un país conservador y falta de tolerancia, asimismo la raza y el color de piel en estas últimas en minoría.
- 5.3.** Se debería de mejorar el trato hacia los consumidores homosexuales y transexuales en principio por que el artículo 38 del Código de Defensa y Protección del Consumidor no cumple con su rol protector, así mismo porque no existe una política pública que luche contra el trato no igualitario, trato que vulnera la dignidad del ser humano, así mismo por el hecho de que son parte de la población que más consumo realizan, gracias a la protección que se brinde a los consumidores en mención se puede incrementar el turismo ya que seríamos vistos como un país inclusivo en el cual se respeta el derecho a la igualdad.
- 5.4.** Se debe de implementar una política pública como una medida de lucha contra los tratos no igualitarios hacia los consumidores homosexuales y transexuales, la política pública deberá seguir los pasos son el análisis del problema, análisis de las soluciones, análisis de factibilidad, plan de acción.

VI. RECOMENDACIONES

6.1. A Los Consumidores

- Que ante la presencia de un trato no igualitario denuncien ante el INDECOPI para que se hagan visibles o se pongan en evidencia a las organizaciones empresariales o centros comerciales que realizan estos tratos no igualitarios.

6.2. A Las Organizaciones Empresariales Y Centros Comerciales

- De que capaciten a todos su personal para que brinden un trato igualitario sin distinción alguna a los señores consumidores y de esa manera no ser sancionados por parte del **INDECOPI**.

6.3. INDECOPI

- Fomentar el trato igualitario hacia los consumidores a través de spot publicitarios; asimismo incrementar la severidad de las sanciones a aquellas organizaciones empresariales y centros comerciales que realicen tratos no igualitarios. Así mismo que creen una política pública en la cual se proeja a los consumidores homosexuales y transexuales.

VII. PROPUESTA DE POLITICA PUBLICA

DOCUMENTO TÉCNICO

PLAN NACIONAL PARA LA DISMINUCIÓN Y CONTROL DEL TRATO NO IGUALITARIO HACIA LOS CONSUMIDORES HOMOSEXUALES Y TRANSEXUALES

I. INTRODUCCIÓN.

El gobierno Peruano por la presente se compromete a reducir y controlar el trato no igualitario hacia los consumidores Homosexuales y Transexuales. A que todos los señores consumidores tengan un trato de manera igualitaria en las diferentes organizaciones empresariales o centros comerciales sean que consumidores o que tan solo tengan la intención de serlos. Es decir de tener la intención de realizar una transacción comercial. El trato igualitario es aquel que va ligadamente a la dignidad de la persona puesto que todos somos iguales ante la ley y no deberíamos de ser discriminados por orientación sexual ni ninguna otra índole.

El trato no igualitario hacia la comunidad en mención afecta en un 90% por las diferentes formas que se genera el trato no igualitario la más común es la discriminación sea por el atuendo, por orientación sexual, imponiendo restricciones. Ente otros detallados en la investigación.

La existencia de tratos no igualitarios hacia la comunidad en mención pues motiva en realidad mucha preocupación más aún que esta es una comunidad que ha sufrido de signos de supresión social durante el largo de los siglos ya que las consecuencias de estas repercute de manera negativa a la dignidad de la persona, en la economía y vulnera el derecho a la igualdad consagrada constitucionalmente.

II. FINALIDAD

Contribuir a la disminución y control del trato no igualitario de los consumidores Homosexuales y Transexuales del estado Peruano, como inversión pública en el

capital humano para permitir el progreso social de todos los peruanos, con inclusión y equidad social a través de la orientación y fortalecimientos de las acciones empresariales e institucionales a nivel nacional, regional y local, para alcanzar el respeto del derecho a la igualdad.

III. OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Contribuir a nivel nacional con la disminución y control del trato no igualitario hacia la comunidad Homosexual y Transexual a través de la orientación y fortalecimiento de las acciones empresariales e institucionales a nivel nacional.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Prevenir y controlar el trato no igualitario hacia la comunidad Homosexual y Transexual
- Mejorar el trato hacia los señores consumidores de manera general que brindan las organizaciones empresariales y centros comerciales.
- Contar con una entidad que se encargue de brindar capacitaciones hacia todas las organizaciones empresariales y centros comerciales.
- Contar con mecanismos y seguimiento de disminución o incremento de casos de tratos no igualitarios.

IV.METAS A NIVEL NACIONAL

Se propone lograr las metas en reducción de tratos no igualitarios hacia los consumidores Homosexuales y Transexuales en un 50 %.

VI.ÁMBITO DE APLICACIÓN

El presente plan será de aplicación en el nivel nacional en todas las unidades orgánicas o dependencias municipales y será de uso referencial para los demás órganos descentralizados.

VII.POBLACIÓN OBJETIVO

La población objetivo para la disminución y control de tratos no igualitarios hacia los consumidores Homosexuales y Transexuales, son toda la comunidad LGBTI.

VIII. INSTITUCIONES A APLICAR

El ministerio de la mujer y poblaciones vulnerables; municipalidades, y por la defensoría del pueblo.

XI. Alternativas de solución

Solución: Brindar capacitaciones mensuales a los empleadores y trabajadores de las organizaciones empresariales y los centros comerciales sobre el trato igualitario a los señores consumidores.

REFERENCIAS

- ARMAS, M. (2014). *el consumidor gay masculino de nivel socioeconómico medio alto en lima*. LIMA: PUCP.
- Ayala, L. R. (2015). Discriminación en el consumo y trato diferenciado ilícito. *Jurisprudencia del INDECOPI*, 1-200.
- BIBLIA. (1999). *BIBLIA*. LIMA: EIRL.
- Byrne, B. y. (2005). *psicología social*. lima: Pearson.
- cejudo, & guillermo. (2012). *Problemas, decisiones y soluciones. Enfoques de política pública*. lima: Editores.
- chiavenato, I. (2012). *iniciación a la organización y Técnicas comercial*. lima: edit lima.
- DAMIAN. (2014). *DERECHO DE LOS CONSUMIDORES*. LIMA: EDICIONES JURIDICAS.
- ESPINOZA, E. (2004). *DERECHO DEL CONSUMIDOR Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL*. LIMA: EDICIONES JURIDICAS.
- FONG, F. (2012). *FACTORES QUE INERVIENEN EN LA CONDUCTA HOMOSEXUAL*. LIMA: PUCP.
- GACETA, J. (2014). *DAÑOS AL CONSUMIDOR*. LIMA: JURISTAS.
- Garcia, t. v. (2008). *los derechos fundamentales en el peru*. lima: jurista editores.
- GARCIA, V. (2008). *LOS DERECHOS FUNDAMENTALES EN EL PERU*. LIMA: JURISTA.
- LOWENROSEN. (2008). *DERECHO DEL CONSUMIDOR*. ARGENTINA: JURISTA.
- NORIEGA, A. (2006). *DERECHOS FUNDAMENTALES*. LIMA: JURISTAS EDITORES.
- Pérez, I. S. (2007). *PODER GENERO Y DERECHO*. MEXICO: ISBN: 970-644-531-5.
- Ramirez, B., & Llaja, J. (2011). La protección al consumidor en casos de discriminación por orientación sexual y el estándar de prueba impuesto por INDECOPI y legitimado por el poder judicial. *Pontificia Universidad Católica del Perú*, 1-9.
- SALOME. (2015). *“La «discriminación múltiple» como concepto jurídico para el análisis de situaciones de discriminación”*. LIMA: PUCP.
- Sandoval, D. C. (2011). El derecho al trato digno y a la no discriminación. *Area Derecho de la Competencia y Propiedad Intelectual*, 1-4.
- VALDEZ. (2004). *LOS DERECHOS FUNDAMENTALES*. LIMA: JURISTAS.
- VILERA. (2008). *LA PROYECCIÓN A LOS CONSUMIDORES*. LIMA : UNIVERSIDAD.
- WIKIPEDIA. (2010). LA HOMOSEXUALIDAD. *WIKIPEDIA*, 10.
- wolterskluwer, d. e. (2016). *cebtros comerciales*. *wolterskluwer*, 15.

ANEXOS:

INTRUMENTO VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD

ALUMNO : QUINTANA TUESTA, MARCO ANTONIO

TITULO : “La vulneración del derecho a la igualdad hacia los consumidores Homosexuales y Transexuales como consecuencia de la discriminación por parte de los trabajadores y/o empleadores de las organizaciones empresariales y centros comerciales de Trujillo”.

A CONTINUACIÓN, SE CONTROLA PROGRESIVAMENTE LOS AVANCES RESPECTO DE LA MATRIZ EN FUNCIÓN A LOS OBJETIVOS DE ESTUDIO:

OBJETIVO GENERAL:

- ✓ Determinar si los trabajadores y/o empleadores de las organizaciones empresariales y centros comerciales vulnera el derecho a la igualdad hacia la comunidad Homosexual y Transexual.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

• PRIMER OBJETIVO ESPECÍFICO:

- Identificar las causas de los tratos no igualitarios que brindan las organizaciones empresariales y centros comerciales hacia los consumidores Homosexuales y Transexuales.

¿QUÉ INSTRUMENTOS APLICARÁ PARA SU DEMOSTRACIÓN?

Cuestionario estructurada Entrevista:

¿Quién (es) es (son) el (los) experto(s)?

- **Fred Pesantes Llontop** (Abogado; Especialista en Derecho Laboral y Derecho Constitucional, Asistente de Vocal de la Sala Laboral Permanente de la Corte Superior de Justicia Del Santa).

Guía de Análisis de documentos:

¿Cuáles son los documentos que analizarás?

Resoluciones emitidas por el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual.

ENTREVISTA

1. **¿Cree usted que existe desigualdad en el trato hacia consumidores homosexuales y transexuales en comparación con consumidores Heterosexuales?**

❖ Considero que el trato es desigual.

2. **¿Cree usted que la vestimenta es causa del trato no igualitario?**

❖ Considero que la vestimenta es causa de trato desigualitario, pero se ve reflejado en no solo personas homosexuales o transexuales, sino que la forma de vestir también es causa de desigualdad para personas de distintas clases sociales, o diferentes dogmas religiosos, etc.

3. **¿Las expresiones sentimentales en público, entre los consumidores homosexuales y transexuales pueden ser causa de tratos no igualitarios?**

❖ Considero que si es causal de trato desigual.

4. **¿La raza y/o color de piel influye en el trato no igualitario por parte de las organizaciones empresariales y centros comerciales?**

❖ Considero que la raza y/o color de piel si influye, pero no es tan relevante como aspecto de la vestimenta o los comportamientos sociales de un grupo social determinado.

5. **¿Cree usted que las organizaciones empresariales retirarían de sus espacios comerciales a una pareja homosexual o transexual por solicitud de las parejas Heterosexuales?**

❖ Creo que si lo harían. Existen casos nacionales e internacionales en los cuales las empresas han procedido en tal manera.

6. **¿Cree que una organización empresarial incrementaría el precio de un producto requerida por un consumidor Homosexual o Transexual por buscar que este se retire? ¿Por qué?**

❖ No creo que lo hagan, ya que existen mecanismos más eficientes para poder retirarlos, como indicárselos directamente.

INTRUMENTO VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD

ALUMNO : QUINTANA TUESTA, MARCO ANTONIO

TITULO : “La vulneración del derecho a la igualdad hacia los consumidores Homosexuales y Transexuales como consecuencia de la discriminación por parte de los trabajadores y/o empleadores de las organizaciones empresariales y centros comerciales de Trujillo”.

A CONTINUACIÓN, SE CONTROLA PROGRESIVAMENTE LOS AVANCES RESPECTO DE LA MATRIZ EN FUNCIÓN A LOS OBJETIVOS DE ESTUDIO:

OBJETIVO GENERAL:

- ✓ Determinar si los trabajadores y/o empleadores de las organizaciones empresariales y centros comerciales vulnera el derecho a la igualdad hacia la comunidad Homosexual y Transexual.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

• PRIMER OBJETIVO ESPECÍFICO:

- Identificar las causas de los tratos no igualitarios que brindan las organizaciones empresariales y centros comerciales hacia los consumidores Homosexuales y Transexuales.

¿QUÉ INSTRUMENTOS APLICARÁ PARA SU DEMOSTRACIÓN?

Cuestionario estructurada Entrevista:

¿Quién (es) es (son) el (los) experto(s)?

- **ELMER DANIEL RAMÍREZ MALCA** (Abogado especialista en derecho constitucional y Derecho del consumidor)

Guía de Análisis de documentos:

¿Cuáles son los documentos que analizarás?

Resoluciones emitidas por el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual.

ENTREVISTA

1. **¿Cree usted que existe desigualdad en el trato hacia consumidores homosexuales y transexuales en comparación con consumidores Heterosexuales?**
 - Existe desigualdad en diferentes aspectos, más aun al tratarse de una comunidad que no es aceptada por parte de la población, ello es lo que genera el trato no igualitario hacia los consumidores en mención.
2. **¿Cree usted que la vestimenta es causa del trato no igualitario?**
 - Si, debido a que como es de común entendimiento de la población las personas de la orientación sexual en mención usan un atuendo muy llamativo.
3. **¿Las expresiones sentimentales en público, entre los consumidores homosexuales y transexuales pueden ser causa de tratos no igualitarios?**
 - si debido a que no es común observar y en público a una pareja homosexual o transexual dándose besos o caricias
4. **¿La raza y/o color de piel influye en el trato no igualitario por parte de las organizaciones empresariales y centros comerciales?**
 - Si pero para efectos de la presente en un proporción mínima.
5. **¿Cree usted que las organizaciones empresariales retirarían de sus espacios comerciales a una pareja homosexual o transexual por solicitud de las parejas Heterosexuales?**
 - Si, debido a la falta de tolerancia.
6. **¿Cree que una organización empresarial incrementaría el precio de un producto requerida por un consumidor Homosexual o Transexual por buscar que este se retire? ¿Por qué?**
 - El precio de un producto no es un elemento disuasivo, ya que este dependerá del nivel económico del consumidor.

INTRUMENTO VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD

ALUMNO : QUINTANA TUESTA, MARCO ANTONIO

TITULO : “La vulneración del derecho a la igualdad hacia los consumidores Homosexuales y Transexuales como consecuencia de la discriminación por parte de los trabajadores y/o empleadores de las organizaciones empresariales y centros comerciales de Trujillo”.

A CONTINUACIÓN, SE CONTROLA PROGRESIVAMENTE LOS AVANCES RESPECTO DE LA MATRIZ EN FUNCIÓN A LOS OBJETIVOS DE ESTUDIO:

OBJETIVO GENERAL:

- ✓ Determinar si los trabajadores y/o empleadores de las organizaciones empresariales y centros comerciales vulnera el derecho a la igualdad hacia la comunidad Homosexual y Transexual.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

• PRIMER OBJETIVO ESPECÍFICO:

- Identificar las causas de los tratos no igualitarios que brindan las organizaciones empresariales y centros comerciales hacia los consumidores Homosexuales y Transexuales.

¿QUÉ INSTRUMENTOS APLICARÁ PARA SU DEMOSTRACIÓN?

Cuestionario estructurada Entrevista:

¿Quién (es) es (son) el (los) experto(s)?

- Carol Saavedra Tejada (Especialista en Derecho del Consumidor)

Guía de Análisis de documentos:

¿Cuáles son los documentos que analizarás?

Resoluciones emitidas por el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual.

ENTREVISTA

1. **¿Cree usted que existe desigualdad en el trato hacia consumidores homosexuales y transexuales en comparación con consumidores Heterosexuales?**
 - Si existe un trato no igualitario contraviniendo al cogido del derecho del consumidor.
2. **¿Cree usted que la vestimenta es causa del trato no igualitario?**
 - Si debido a que la gran mayoría de estas personas usan atuendos del sexo opuesto sin generalizar claro ya que algunos no aparentar serlo.
3. **¿Las expresiones sentimentales en público, entre los consumidores homosexuales y transexuales pueden ser causa de tratos no igualitarios?**
 - Si debido a que la sociedad es conservadora y no tolera estos actos en público.
4. **¿La raza y/o color de piel influye en el trato no igualitario por parte de las organizaciones empresariales y centros comerciales?**
 - No creo debido a que vivimos en un país pluricultural y ya se erradico esos estigmas.
5. **¿Cree usted que las organizaciones empresariales retirarían de sus espacios comerciales a una pareja homosexual o transexual por solicitud de las parejas Heterosexuales?**
 - Si por convicción personal ya que creen que ser homosexual o Transexual está mal.
6. **¿Cree que una organización empresarial incrementaría el precio de un producto requerida por un consumidor Homosexual o Transexual por buscar que este se retire? ¿Por qué?**
 - ❖ Considero que sería algo muy remoto. Porque los precios son generales.

INTRUMENTO VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD

ALUMNO : QUINTANA TUESTA, MARCO ANTONIO

TITULO : “La vulneración del derecho a la igualdad hacia los consumidores Homosexuales y Transexuales como consecuencia de la discriminación por parte de los trabajadores y/o empleadores de las organizaciones empresariales y centros comerciales de Trujillo”.

A CONTINUACIÓN, SE CONTROLA PROGRESIVAMENTE LOS AVANCES RESPECTO DE LA MATRIZ EN FUNCIÓN A LOS OBJETIVOS DE ESTUDIO:

OBJETIVO GENERAL:

- ✓ Determinar si los trabajadores y/o empleadores de las organizaciones empresariales y centros comerciales vulnera el derecho a la igualdad hacia la comunidad Homosexual y Transexual.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

• SEGUNDO OBJETIVO ESPECÍFICO:

- Explicar la necesidad de mejorar la igualdad de trato hacia los consumidores Homosexuales y Transexuales por parte de las organizaciones empresariales y centros comerciales

¿Qué instrumentos aplicará para su demostración?

Cuestionario estructurada Entrevista:

- **Fred Pesantes Llontop** (Abogado; Especialista en Derecho Laboral y Derecho Constitucional, Asistente de Vocal de la Sala Laboral Permanente de la Corte Superior de Justicia Del Santa).

ENTREVISTA

1. ¿Qué se entiende por consumidor o cuáles son las características de éstas?

- ❖ Son consumidores las personas naturales o jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales productos o servicios materiales e inmateriales, en beneficio propio o de su grupo familiar o social, actuando así en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional.

2. ¿Considera que el artículo 38 del Código de Protección y Defensa del Consumidor cumple su rol protector de no discriminación?

El artículo 38 del referido Código, prescribe que los proveedores no pueden establecer discriminación alguna por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole.

- ❖ Si bien es cierto, el contenido constitucional del derecho a la igualdad que se refleja en el citado artículo, busca proteger a todos los consumidores, en los hechos no se da de manera absoluta; lo que permite colegir que corresponde a la administración, poder hacer efectiva la disposición citada.

3. ¿Conoce de alguna política pública que luche con disminuir los tratos no igualitarios hacia los señores consumidores?

- ❖ La única política pública que conozco, que busca evitar los tratos desigualitarios frente a los consumidores, son las multas que imponen los Gobiernos Locales y Distritales a las empresas que incurran en dichos supuestos.

4. ¿Cuál es la medida que se toma por parte del INDECOPI ante el incumplimiento del trato igualitario hacia los señores consumidores?

- ❖ Desconozco exista medida preventiva por parte del indicado Instituto a fin de evitar el trato desigual ante los consumidores.

5. ¿Considera usted que la comunidad homosexual y transexual, forma parte de la población que más consumo realiza?

- ❖ Considero que la capacidad adquisitiva de un grupo social no depende de la orientación sexual de este grupo, sino del grupo económico en el que se encuentra; siendo irrelevante la condición antes aludida.

6. ¿Cree usted que es necesario mejorar la igualdad de trato hacia los consumidores homosexuales y transexuales? ¿Por qué?

- ❖ Creo que debe mejorarse el trato a los consumidores sin distinción alguna; es decir, a los homosexuales, transexuales, heterosexuales, etc.

7. ¿Considera que si se brinda mayor protección a los consumidores homosexual y transexual mejoraría el turismo en el país o existiría mayores inversiones extranjeras? Explique.

- ❖ Considero que no, ya que como ya mencioné en la pregunta cinco, la capacidad adquisitiva depende de la condición económica del grupo social.

8. ¿Cuál es el trato que debe de recibir cualquier persona en su calidad de consumidor?

- ❖ Todo trato a los consumidores debe sustentarse en el respeto a los derechos fundamentales de estos en su condición de seres humanos, los mismos que se sustentan en los artículos 02 y 03 de la Constitución Política del Estado, así como el respeto a su dignidad.

9. ¿Cree usted que el trato no igualitario afecta a la integridad emocional? ¿Por qué?

- ❖ La afectación a la integridad emocional depende mucho del estado y/ madurez emocional o psicológico de cada persona; por eso, de ser el caso, el afectado desease accionar judicialmente contra las empresas que afectan su derecho, el Juzgador deberá limitarse a las reglas de la carga de la prueba fijadas en la norma adjetiva correspondiente.

INTRUMENTO VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD

ALUMNO : QUINTANA TUESTA, MARCO ANTONIO

TITULO : “La vulneración del derecho a la igualdad hacia los consumidores Homosexuales y Transexuales como consecuencia de la discriminación por parte de los trabajadores y/o empleadores de las organizaciones empresariales y centros comerciales”.

A CONTINUACIÓN, SE CONTROLA PROGRESIVAMENTE LOS AVANCES RESPECTO DE LA MATRIZ EN FUNCIÓN A LOS OBJETIVOS DE ESTUDIO:

OBJETIVO GENERAL:

- ✓ Determinar si los trabajadores y/o empleadores de las organizaciones empresariales y centros comerciales vulnera el derecho a la igualdad hacia la comunidad Homosexual y Transexual.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

• SEGUNDO OBJETIVO ESPECÍFICO:

- Explicar la necesidad de mejorar la igualdad de trato hacia los consumidores Homosexuales y Transexuales por parte de las organizaciones empresariales y centros comerciales

¿Qué instrumentos aplicará para su demostración?

Questionario estructurada Entrevista:

- **ELMER DANIEL RAMÍREZ MALCA** (Abogado especialista en derecho constitucional y Derecho del consumidor)

ENTREVISTA

- 1. ¿Qué se entiende por consumidor o cuáles son las características de éstas?**
 - ❖ Son los que utilizan o disfrutan de un bien como consumidor final, No se considera consumidor a quien adquiere, utiliza o disfruta de un producto o servicio normalmente destinado para los fines de su actividad como proveedor.
- 2. ¿Considera que el artículo 38 del Código de Protección y Defensa del Consumidor cumple su rol protector de no discriminación?**

El artículo 38 del referido Código, prescribe que los proveedores no pueden establecer discriminación alguna por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole.

- ❖ No, todo ello que estamos ante la presencia de una norma meramente prohibitoria, lo cual no significa de que se cumpla hace falta mecanismos que trabajen el problema en sí.
- 3. ¿Conoce de alguna política pública que luche con disminuir los tratos no igualitarios hacia los señores consumidores?**
- ❖ No, desconozco de alguna política pública que luche contra ese mal que aqueja.
- 4. ¿Cuál es la medida que se toma por parte del INDECOPI ante el incumplimiento del trato igualitario hacia los señores consumidores?**
- ❖ La imposición de multas las cuales son disuasivas para las organizaciones empresariales y centros comerciales.
- 5. ¿Considera usted que la comunidad homosexual y transexual, forma parte de la población que más consumo realiza?**
- ❖ Si, consideramos que no cuentan con una carga familiar como las parejas heterosexuales, ya que a diferencia de estas últimas ambos trabajan y la mujer no se queda a cuidar a los niños, ni a hacer las labores del hogar.
- 6. ¿Cree usted que es necesario mejorar la igualdad de trato hacia los consumidores homosexuales y transexuales? ¿Por qué?**
- ❖ Si, por que no podemos contar con tan solo normas declarativas si no que se debe ver reflejado en la praxis.
- 7. ¿Considera que si se brinda mayor protección a los consumidores homosexual y transexual mejoraría el turismo en el país o existiría mayores inversiones extranjeras? Explique.**
- ❖ Si, ya que daríamos la imagen de un país inclusivo en el cual se respeta y se trata de manera igualitaria a todos, sin importar la condición.
- 8. ¿Cuál es el trato que debe de recibir cualquier persona en su calidad de consumidor?**

❖ Un trato que respete los derechos fundamentales y con un trato de manera igualitaria sin distinciones ni exclusiones.

9. ¿Cree usted que el trato no igualitario afecta a la integridad emocional? ¿Por qué?

❖ Si debido a que los consumidores en mención han venido sufriendo signos de supresión social durante mucho tiempo, además se supone que al trato no igualitario suscita en un lugar público.

INTRUMENTO VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD

ALUMNO : QUINTANA TUESTA, MARCO ANTONIO

TITULO : “La vulneración del derecho a la igualdad hacia los consumidores Homosexuales y Transexuales como consecuencia de la discriminación por parte de los trabajadores y/o empleadores de las organizaciones empresariales y centros comerciales de Trujillo”.

A CONTINUACIÓN, SE CONTROLA PROGRESIVAMENTE LOS AVANCES RESPECTO DE LA MATRIZ EN FUNCIÓN A LOS OBJETIVOS DE ESTUDIO:

OBJETIVO GENERAL:

- ✓ Determinar si los trabajadores y/o empleadores de las organizaciones empresariales y centros comerciales vulnera el derecho a la igualdad hacia la comunidad Homosexual y Transexual.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

• SEGUNDO OBJETIVO ESPECÍFICO:

- Explicar la necesidad de mejorar la igualdad de trato hacia los consumidores Homosexuales y Transexuales por parte de las organizaciones empresariales y centros comerciales

¿Qué instrumentos aplicará para su demostración?

Cuestionario estructurada Entrevista:

- **Carol Saavedra Tejada** (Especialista en Derecho del Consumidor)

ENTREVISTA

- 1. ¿Qué se entiende por consumidor o cuáles son las características de éstas?**
 - Todo aquel que le da un uso final a un determinado producto o servicio.
- 2. ¿Considera que el artículo 38 del Código de Protección y Defensa del Consumidor cumple su rol protector de no discriminación?**
 - No, ejemplo del mismo es la existencia de casos de discriminación suscitados en el país
- 3. ¿Conoce de alguna política pública que luche con disminuir los tratos no igualitarios hacia los señores consumidores?**

- Si pero la cual habla sobre poblaciones vulnerables en las cuales no se les incorpora a los consumidores materia de investigación.
- 4. ¿Cuál es la medida que se toma por parte del INDECOPI ante el incumplimiento del trato igualitario hacia los señores consumidores?**
- Si, el gravamen de multas las cuales no son disuasivas debido al quantum, son bajas.
- 5. ¿Considera usted que la comunidad homosexual y transexual, forma parte de la población que más consumo realiza?**
- No debido a que estas son parte de una minoría, de ello nada más se puede deducir que la mayor cantidad de la población es Heterosexual los cuales son los que realizarían mayor consumo.
- 6. ¿Cree usted que es necesario mejorar la igualdad de trato hacia los consumidores homosexuales y transexuales? ¿Por qué?**
- Si porque independientemente de su orientación sexual son consumidores razón por la cual son acreedores de protección.
- 7. ¿Considera que si se brinda mayor protección a los consumidores homosexual y transexual mejoraría el turismo en el país o existiría mayores inversiones extranjeras? Explique.**
- En cierta parte si por la imagen que se proyectaría con ello ante los países vecinos, que somos un país inclusivo y donde se respeta el derecho a la igualdad
- 8. ¿Cuál es el trato que debe de recibir cualquier persona en su calidad de consumidor?**
- Un trato que respete los derechos fundamentales que ostenta cada ser humano.
- 9. ¿Cree usted que el trato no igualitario afecta a la integridad emocional? ¿Por qué?**
- Si, debido a que un trato no igualitario puede generar afectaciones en la integridad emocional puesto que es connotación negativa con resultado en depresión ira impotencia.

INTRUMENTO VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD

ALUMNO : QUINTANA TUESTA, MARCO ANTONIO

TITULO : “La vulneración del derecho a la igualdad hacia los consumidores Homosexuales y Transexuales como consecuencia de la discriminación por parte de los trabajadores y/o empleadores de las organizaciones empresariales y centros comerciales de Trujillo”.

A CONTINUACIÓN, SE CONTROLA PROGRESIVAMENTE LOS AVANCES RESPECTO DE LA MATRIZ EN FUNCIÓN A LOS OBJETIVOS DE ESTUDIO:

OBJETIVO GENERAL:

- ✓ Determinar si los trabajadores y/o empleadores de las organizaciones empresariales y centros comerciales vulnera el derecho a la igualdad hacia la comunidad Homosexual y Transexual.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

• TERCER OBJETIVO ESPECÍFICO:

- Proponer la implementación de una política pública que disminuya el trato desigualitario hacia la comunidad Homosexual y Transexual.

¿Qué instrumentos aplicará para su demostración?

Cuestionario estructurada Entrevista:

- **Fred Pesantes Llontop** (Abogado; Especialista en Derecho Laboral y Derecho Constitucional, Asistente de Vocal de la Sala Laboral Permanente de la Corte Superior de Justicia Del Santa).

ENTREVISTA:

1. ¿Cree que una de las soluciones seria la creación de una política pública?

- ❖ La regulación normativa, el control de los Gobiernos Locales, entre otros, ya son manifestaciones de políticas; empero, debería masificarse el respecto y la igualdad de la persona ante cualquier supuesto, en su condición de ser humano.

2. ¿Cómo cree usted que sería la política pública?

- ❖ Mayor promoción mediante las redes sociales y distintas vías de la prensa televisiva, radial y escrita.

3. ¿A cargo de qué entidad debería de estar la aplicación de la política pública?

- ❖ Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables.
- ❖ Ministerio de Educación.
- ❖ Ministerio de Justicia
- ❖ Defensoría del Pueblo
- ❖ Ministerio Público

4. ¿Qué entidad debería de financiar la aplicación de la política pública?

- ❖ Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables.
- ❖ Ministerio de Educación.
- ❖ Ministerio de Justicia

**5. ¿Cree que los únicos beneficiarios serían la comunidad Homosexual y Transexual?
Fundamente.**

- ❖ Evidentemente el trato desigual no se da únicamente por la opción sexual de una persona, sino también por condición social, condición étnica, condición religiosa, modo de vestir, etc.

INTRUMENTO VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD

ALUMNO : QUINTANA TUESTA, MARCO ANTONIO

TITULO : “La vulneración del derecho a la igualdad hacia los consumidores Homosexuales y Transexuales como consecuencia de la discriminación por parte de los trabajadores y/o empleadores de las organizaciones empresariales y centros comerciales de Trujillo”.

A CONTINUACIÓN, SE CONTROLA PROGRESIVAMENTE LOS AVANCES RESPECTO DE LA MATRIZ EN FUNCIÓN A LOS OBJETIVOS DE ESTUDIO:

OBJETIVO GENERAL:

- ✓ Determinar si los trabajadores y/o empleadores de las organizaciones empresariales y centros comerciales vulnera el derecho a la igualdad hacia la comunidad Homosexual y Transexual.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

• TERCER OBJETIVO ESPECÍFICO:

- Proponer la implementación de una política pública que disminuya el trato desigualitario hacia la comunidad Homosexual y Transexual.

¿Qué instrumentos aplicará para su demostración?

Cuestionario estructurada Entrevista:

- **ELMER DANIEL RAMÍREZ MALCA** (Abogado especialista en derecho constitucional y Derecho del consumidor)

ENTREVISTA:

1. ¿Cree que una de las soluciones seria la creación de una política pública?

Sí, pero dicha política pública tendría que tener un plan de acción y no solo hablar del estatus quo.

2. ¿Cómo cree usted que sería la política pública?

Pues que contenga análisis tanto de la problemática soluciones viabilidad económico legal etc. y el plan de acción en sí.

3. ¿A cargo de qué entidad debería de estar la aplicación de la política pública?

Municipalidades

Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables.
Defensoría del Pueblo

4. ¿Qué entidad debería de financiar la aplicación de la política pública?

Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables.

5. ¿Cree que los únicos beneficiarios serían la comunidad Homosexual y Transexual?

Fundamente.

A toda la comunidad que en su calidad de consumidores sean discriminados.

INTRUMENTO VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD

ALUMNO : QUINTANA TUESTA, MARCO ANTONIO

TITULO : “La vulneración del derecho a la igualdad hacia los consumidores Homosexuales y Transexuales como consecuencia de la discriminación por parte de los trabajadores y/o empleadores de las organizaciones empresariales y centros comerciales de Trujillo”.

A CONTINUACIÓN, SE CONTROLA PROGRESIVAMENTE LOS AVANCES RESPECTO DE LA MATRIZ EN FUNCIÓN A LOS OBJETIVOS DE ESTUDIO:

OBJETIVO GENERAL:

- ✓ Determinar si los trabajadores y/o empleadores de las organizaciones empresariales y centros comerciales vulnera el derecho a la igualdad hacia la comunidad Homosexual y Transexual.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

• TERCER OBJETIVO ESPECÍFICO:

- Proponer la implementación de una política pública que disminuya el trato desigualitario hacia la comunidad Homosexual y Transexual.

¿Qué instrumentos aplicará para su demostración?

Cuestionario estructurada Entrevista:

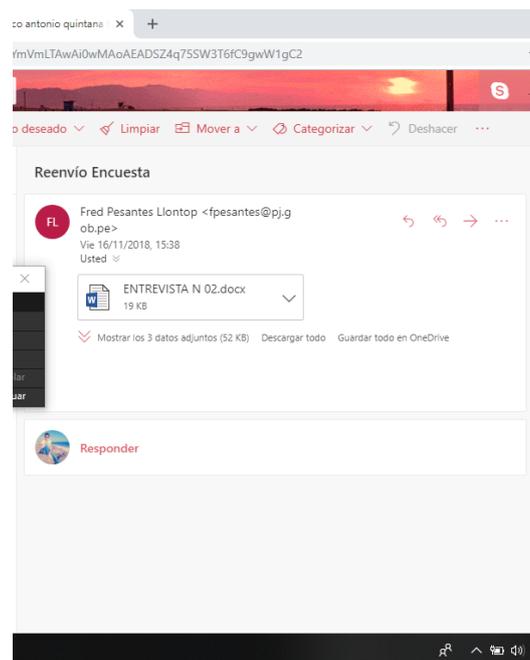
- **Carol Saavedra Tejada** (Especialista en Derecho del Consumidor)

ENTREVISTA:

- 1. ¿Cree que una de las soluciones sería la creación de una política pública?**
 - Sí, pero dicha política pública tendría que tener un plan de acción y no solo hablar del estatus quo.
- 2. ¿Cómo cree usted que sería la política pública?**
 - Pues que contenga análisis tanto de la problemática soluciones viabilidad económico legal etc. y el plan de acción en sí.
- 3. ¿A cargo de qué entidad debería de estar la aplicación de la política pública?**
 - Municipalidades
 - Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables.

- Defensoría del Pueblo
4. **¿Qué entidad debería de financiar la aplicación de la política pública?**
- Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables.
5. **¿Cree que los únicos beneficiarios serian la comunidad Homosexual y Transexual?**
Fundamente.
- A toda la comunidad que en su calidad de consumidores sean discriminados.

Constancia De Remisión De Entrevista



CASOS PUNTUALES

EXPEDIENTE 325- 2014 CASO JULIO LAVALLE Y JOUSTIN RODRIGUEZ

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 3255-2015/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 325-2014/ILN-CPC

PROCEDENCIA : COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR –
SEDE LIMA NORTE
PROCEDIMIENTO : DE PARTE
DENUNCIANTES : JULIO CÉSAR LAVALLE SOTILLO
JOUSTIN DALTON RODRÍGUEZ SALAZAR
DENUNCIADA : MALL SERVICE S.A.C. - CENTRO COMERCIAL
PLAZA SAN MIGUEL
MATERIA : DISCRIMINACIÓN EN EL CONSUMO
ACTIVIDAD : ACTIVIDADES DE CONSULTORÍA DE GESTIÓN

SUMILLA: Se confirma la resolución venida en grado en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta contra Mall Service S.A.C., por infracción del artículo 38°.1 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haber quedado acreditado que discriminó a los denunciantes por su orientación sexual.

SANCIÓN: 8 UIT

Lima, 19 de octubre de 2015

ANTECEDENTES

1. En el marco de la investigación 95-2014/ILN-CPC, mediante Carta 77-2014/ILN-CPC-INDECOPI del 10 de abril de 2014, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Norte (en adelante, la Secretaría Técnica), requirió a Mall Service S.A.C.¹ (en adelante, Mall Service), titular del centro comercial Plaza San Miguel, que cumpla con brindar información sobre los hechos ocurridos el 7 de abril de 2014 con los señores Julio César Lavalle Sotillo y Joustin Dalton Rodríguez Salazar (en adelante, los señores Lavalle y Rodríguez), quienes habrían sido instados a retirarse del centro comercial por un miembro del personal de seguridad de la denunciada, el señor Richard Rojas (en adelante, el señor Rojas). Asimismo, la Secretaría Técnica solicitó a Mall Service que presente copia del video registrado por las cámaras de vigilancia ubicadas en el centro comercial, correspondiente a los hechos antes referidos.
2. El 16 de abril de 2014, Mall Service absolvió el requerimiento efectuado por Carta 77-2014/ILN-CPC-INDECOPI, señalando que:

¹ RUC 20113126087. Domicilio Fiscal: Av. La Marina 2000, Urbanización Pando (centro comercial Plaza San Miguel), Distrito de San Miguel, Provincia y Departamento de Lima.

EXPEDIENTE 1197- 2014 CASO GORFREY ARAUBURU



PERU
Presidencia
del Consejo de Ministros



TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1197-2014/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 147-2012/CPC
EXPEDIENTE 1073-2012/CPC
(Acumulados)

PROCEDENCIA : COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR –
SEDE LIMA SUR N° 1
PROCEDIMIENTO : DE OFICIO
DE PARTE
DENUNCIANTES : SECRETARÍA TÉCNICA DE LA COMISIÓN DE
PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
GODFREY ARBULÚ GRIPPA
DENUNCIADA : GOTHIC ENTERTAINMENT S.A. – DISCOTECA
GÓTICA
MATERIA : DISCRIMINACIÓN EN EL CONSUMO
ACTIVIDAD : RESTAURANTES, BARES Y CANTINAS

SUMILLA: *Se confirma la resolución venida en grado que halló responsable a Gothic Entertainment S.A. por infracción de los artículos 1°.1, literal d), 38°.1 y 38°.3 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que condicionó el ingreso de la parte denunciante a la Discoteca Gótica, al pago de una suma mayor a la requerida para la generalidad de los consumidores, debido a su condición de transgénero, incurriendo así en el tipo infractor de discriminación en el consumo.*

SANCIÓN: 50 UIT

Lima, 10 de abril de 2014

ANTECEDENTES

1. El 2 de mayo de 2012, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur (en adelante, la Secretaría Técnica), inició de oficio un procedimiento contra Gothic Entertainment S.A. - Discoteca Gótica (en adelante, Gótica), por la presunta infracción de los artículos 1°.1, literal c), 38°.1 y 38°.3 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), toda vez que habría incurrido en prácticas discriminatorias al aplicar una política de selección de clientela en el acceso a la mencionada discoteca, impidiendo el ingreso del señor Godfrey Arbulú Grippa, pese a que se había encontrado en la lista de invitados. Cabe indicar que fueron los hechos difundidos por el programa La Noche es Mía, emitida por Frecuencia Latina, considerados como indicios

¹ RUC 20104420174. Domicilio fiscal: Avenida San Martín 422, Distrito de Barranco, Provincia y Departamento de Lima

² Publicado el 2 de noviembre de 2010 en el diario oficial El Peruano. Entró en vigencia a los 30 días posteriores.

M SPC 18/18

INSTITUTO PERUANO DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle María Proaño 109, San Diego, Lima 41 - Perú. Tel. 224 5899 / Fax 224 1042
E-mail: procurador@idec.org.pe / www.idec.org.pe