



El INDECOPI publicó la [“Guía de buenas prácticas contra la discriminación por discapacidad en el consumo y la publicidad”](#) (la “Guía”), cuyo objetivo es orientar a los proveedores sobre las medidas que podrían implementar a fin de prevenir cualquier forma de discriminación hacia las personas con discapacidad en el proceso de adquisición de los productos y servicios en el Perú, y en la difusión de publicidad.

A continuación, se destacan los aspectos más importantes recogidos en la Guía, así como las recomendaciones de buenas prácticas empresariales:

I. ¿Qué obligaciones tienen los proveedores frente a las personas con discapacidad?

En línea con lo dispuesto en la normativa general de las personas con discapacidad, la Guía agrupa las obligaciones que tienen los proveedores frente a los consumidores con algún tipo de discapacidad de la siguiente manera:



- **Implementar medidas de accesibilidad:** Implica garantizar que las personas con discapacidad accedan al entorno físico en igualdad de condiciones. Esto involucra aspectos como la arquitectura (p.e. instalación de rampas), comunicación (p.e. información en braille o lenguaje de señas) o transporte.
- **Efectuar ajustes razonables:** Significa realizar las adaptaciones de las condiciones del entorno que sean necesarias, adecuadas y proporcionales con el fin de que estas satisfagan las necesidades de una persona con discapacidad en específico, permitiendo el goce o ejercicio de sus derechos en igualdad de condiciones.
- **Reconocimiento de capacidad jurídica:** Implica reconocer que las personas con discapacidad cuentan con capacidad para tomar decisiones por su cuenta y sin la necesidad de terceras personas, salvo que la propia persona con discapacidad lo solicite.
- **Eliminar barreras actitudinales para combatir estereotipos:** Combatir los estereotipos sobre las personas con discapacidad, evitando conductas que promuevan su perpetuación.

De acuerdo con la Guía, los proveedores deben aplicar dichas acciones en la atención a los consumidores, en el diseño de los bienes y servicios, e incluso en la publicidad.

II. ¿Qué medidas se pueden implementar como buenas prácticas?

A continuación, se destacan algunas de las recomendaciones de la Guía sobre buenas prácticas a favor de las personas con discapacidad:

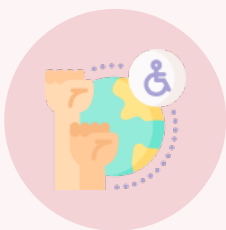


- **Publicidad:** Evitar incurrir en estereotipos al representar la discapacidad. En esa línea, la Guía resalta la importancia de prestar atención al lenguaje empleado para referirse a la discapacidad o a las personas con discapacidad, para lo cual brinda una tabla con expresiones correctas e incorrectas. Asimismo, se debe evitar el uso de publicidad que retrate a la discapacidad como una situación negativa u objeto de burla o sátira.

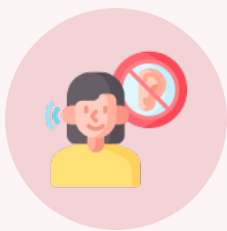
La carencia de intención de ofender o discriminar no constituye un eximente de responsabilidad.

- **Atención a consumidores:** La Guía destaca que la atención a consumidores con enfoque de discapacidad se debe dar en toda la etapa de consumo, incluida la etapa precontractual, de venta y postventa. Ello implica lo siguiente:

- Asegurar la accesibilidad en entornos físicos, comunicacionales y de transporte. Esto puede ser logrado mediante la instalación de infraestructura que permita la movilización tanto en el acceso como al interior de edificaciones o la tenencia de información en formatos comunicacionales diversos.



- Evaluar constantemente que los procesos de atención se adecúan a situaciones de discapacidad y, de ser el caso, realizar ajustes razonables para atender a las situaciones específicas de personas con discapacidad (p.e. en el caso de una empresa que presta servicios públicos, proveer de manera gratuita y progresiva el servicio de intérprete para sordos).
- Asegurar el reconocimiento de la capacidad jurídica de las personas con discapacidad, evitando negarles el goce y ejercicio de sus derechos por su discapacidad.
- Promover que el personal combata los estereotipos sobre personas con discapacidad, tomando las medidas necesarias para asegurar el buen trato a estas (p.e. dictado de capacitaciones).



- **Diseño de bienes y servicios:** Los bienes y servicios deben estar diseñados de manera tal que no generen situaciones de discriminación hacia las personas con discapacidad.

III. ¿Qué sanciones y medidas correctivas se imponen ante la discriminación a consumidores con discapacidad?

Ante una infracción a la normativa de protección al consumidor, el INDECOPI cuenta con facultades para sancionar dicha infracción con multas de hasta 450 Unidades Impositivas Tributarias (UIT). Asimismo, anteriormente el INDECOPI ha ordenado a la empresa infractora diversas medidas correctivas (p.e. capacitación del personal incluyendo a altos directivos, el ofrecimiento de disculpas públicas y la publicación de avisos en sus locales o páginas web sobre la prohibición de la discriminación).

Por su parte, ante una infracción a la regulación publicitaria, el INDECOPI puede sancionar la conducta con una multa de hasta 700 UIT y que no supere el diez por ciento (10%) de los ingresos brutos percibidos por el infractor en el ejercicio inmediato anterior.


Carlos Patrón
cap@prcp.com.pe
SOCIO

VER PERFIL 

Julia Loret de Mola
jld@prcp.com.pe
SOCIA

VER PERFIL 

David Kuroiwa
dkh@prcp.com.pe
SOCIO

VER PERFIL 

Luciana Márquez
lma@prcp.com.pe
ASOCIADA

VER PERFIL 

Moises Chire
mcp@prcp.com.pe
ASOCIADO

VER PERFIL 