

El Derecho a no ser discriminado. ¿Derecho incompatible con el derecho a presentar una denuncia ante una Autoridad Administrativa?*

Edwin Gabriel Aldana Ramos**

SUMILLA

El derecho a no ser discriminado ha venido evolucionando para brindar al consumidor mejores herramientas para defender su derecho a acceder sin restricciones a los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado. Hoy, con un Código de Protección y Defensa del Consumidor que ha fortalecido el derecho de consumo, resulta interesante cómo se han acogido las normas sobre discriminación en el consumo y cómo se puede evaluar un caso particular a la luz de dichas reglas, como se hace en el presente artículo.

En mi experiencia en temas de protección al consumidor, específicamente en lo que se refiere a conductas discriminadoras, he observado distintas argumentaciones o mecanismos que buscan camuflar este tipo de actos por parte de quienes regentan establecimientos abiertos al público.

El argumento de la creación de un club para legitimar la implementación de un filtro para el ingreso a un determinado local, con el fin de camuflar este tipo de conductas, ha sido desvirtuado incluso en ámbitos judiciales. No dejar ingresar a alguien por no vestirse de determinada manera cuando dicha exigencia llega a ser un pretexto para decidir arbitrariamente quién ingresa a un local, es otro reflejo de esta terrible tara que

aún permanece en algunos sectores de nuestra sociedad.

1. Una breve reseña sobre el desarrollo de la regulación sobre discriminación en el consumo

La regulación sobre discriminación, en lo que a materia de Protección al Consumidor se refiere, ha logrado grandes avances. Desde su reconocimiento expreso en lo que respecta a la antigua Ley de Protección al Consumidor, que la encuadra como un derecho a la protección de los intereses económicos¹ hasta su “independización” de dicha categoría, para ser regulado de manera expresa en el actual

* Los comentarios vertidos por el autor en el presente artículo son efectuados a título personal y no involucran en modo alguno a los órganos funcionales de INDECOPI o a la entidad misma.

** Abogado por la Pontificia Universidad Católica del Perú. Egresado de la Maestría en Administración de Negocios de la Universidad San Ignacio de Loyola. Secretario Técnico de la Comisión de Protección al Consumidor de INDECOPI.

El presente artículo lo dedico a dos personas especiales. A mi abuela Victoria, gran mujer, matriarca del clan Alcántara que ha dejado una huella imborrable de ímpetu, progresismo y unión familiar, siempre con una fuerza inagotable por más que las condiciones se hayan mostrado adversas. También quiero dedicar estas líneas a un amigo muy especial, un gran amigo que vivió lleno de jovialidad, preocupación por el prójimo, un gran empresario que hacía magia con los números y cuya creación acompañó desde hace más de dieciocho años mis navidades. Queridos abuela Victoria y amigo Javier Chiok, descansen en paz y en la gracia de Dios.

¹ Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo N° 716, Ley de Protección al Consumidor

Artículo 5°.- En los términos establecidos por el presente Decreto Legislativo, los consumidores tienen los siguientes derechos: Derecho a la protección de sus intereses económicos, mediante el trato equitativo y justo en toda transacción comercial; y a la protección contra métodos comerciales coercitivos o que impliquen desinformación o información equivocada sobre los productos o servicios.

Precisase que al establecer el inciso d) del artículo 5° del Decreto Legislativo N° 716, que todos los consumidores tienen el derecho a la protección de sus intereses económicos, mediante el trato equitativo y justo en toda transacción comercial, se establece que los consumidores no podrán ser discriminados por motivo de raza, sexo, nivel socioeconómico, idioma, discapacidad, preferencias políticas, creencias religiosas o de cualquier índole, en la adquisición de productos y prestación de servicios que se ofrecen en locales abiertos al público.

Código de Protección y Defensa del Consumidor al establecer como Derecho del Consumidor no ser discriminado por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole².

Resulta interesante recordar cómo en el ámbito institucional se abordó el problema de la discriminación (me refiero a de qué forma fue evaluado por INDECOPI), ya que en el Decreto Legislativo N° 716 original, en el artículo de intereses económicos, sólo se hacía referencia al Derecho del Consumidor a un trato equitativo y justo en sus transacciones económicas, como reflejo de la protección de sus intereses económicos.

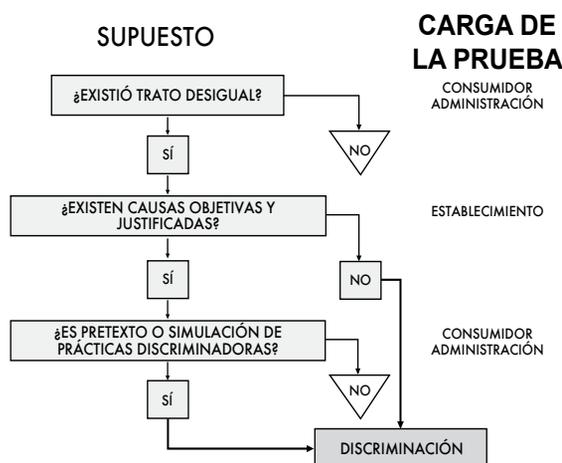
Precisamente se consideró el derecho a no ser discriminado como una manifestación de la defensa de los intereses económicos de los consumidores, al no poder acceder en condiciones igualitarias a los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado, en el marco de la leal y honesta competencia. Por ello, INDECOPI formuló una propuesta normativa que generó la modificación del artículo 5° literal g) del Decreto Legislativo N° 716 y la incorporación del artículo 7B de la misma norma³.

Acogida la propuesta planteada por INDECOPI, tanto como Derecho del Consumidor como obligación de los proveedores, se establecieron las reglas de probanza de la discriminación:

“Así, el principio probatorio recogido en la norma es que corresponde al consumidor (y en su caso a quien lo represente o al INDECOPI) probar que existió un trato diferenciado. Producida dicha prueba, se “invierte” la carga en contra del proveedor, quien deberá probar

la razón que justifica un trato diferenciado. Ello porque es imposible para el consumidor o para la administración adivinar cuál puede ser la razón en la que se sustenta el trato diferenciado. El proveedor que ofrezca en establecimientos abiertos al público bienes o servicios y desea hacer diferencias entre los consumidores que acuden a dichos locales, debe estar en capacidad de sustentar motivos legítimos para hacer tal diferenciación. Finalmente, si el proveedor lograra demostrar que existió una causa objetiva y justificada en el trato diferenciado, nuevamente se “invierte” la carga hacia el consumidor (o hacia quien lo represente o el INDECOPI) para probar que esa causa en realidad es un mero pretexto o una fachada para incurrir en prácticas discriminatorias.”

Lo señalado, y que finalmente quedó recogido en la entonces Ley de Protección al Consumidor, puede observarse en el siguiente gráfico:



² Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor Artículo 1°.- Derechos de los consumidores

1.1 En los términos establecidos por el presente Código, los consumidores tienen los siguientes derechos: (...) d. Derecho a un trato justo y equitativo en toda transacción comercial y a no ser discriminados por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole.

³ Documento de Trabajo N°3-1998, El derecho a no ser discriminado en el consumo.

“Así pues, la propuesta que se presenta modifica el Decreto Legislativo N° 716, Ley de Protección al Consumidor, añadiéndole al artículo 5° antes referido, un inciso adicional que precisa como derecho de los consumidores el de no ser discriminado injustificadamente por los proveedores en la adquisición de bienes y servicios, conforme al siguiente texto:

‘Artículo 5°.- En los términos establecidos por el presente Decreto Legislativo, los consumidores tienen los siguientes derechos: (...) g) derecho a la protección de sus intereses económicos, mediante el trato equitativo y justo en toda transacción comercial; en tal sentido, los consumidores no podrán ser discriminados por motivo de raza, sexo, nivel socio económico, idioma, discapacidad, preferencias políticas, creencias religiosas, o de cualquier otra índole en la adquisición de productos y servicios que se ofrecen en locales abiertos al público.’

Como corresponde, este derecho acarrea una obligación de los proveedores, la cual se establece mediante la incorporación del artículo 7B, ubicado en el título correspondiente a las obligaciones de los proveedores, señalando que ningún proveedor podrá establecer preferencias o discriminación alguna entre los consumidores que concurren a adquirir los bienes y servicios que ofrecen en el mercado. El texto propuesto es el siguiente:

‘Artículo 7B.- Los proveedores no podrán establecer discriminación alguna respecto a los solicitantes de los productos y servicios que los primeros ofrecen en locales abiertos al público

En el año 2008, se formularon una serie de reformas a las normas que administra INDECOPI. Entre ellas, las normas de Protección al Consumidor.

En lo que se refiere a las reglas sobre discriminación, el Decreto Legislativo N° 1045, Decreto Legislativo que aprueba la Ley Complementaria del Sistema de Protección al Consumidor, estableció las siguientes pautas:

“Artículo 15°.- Restricciones de acceso a establecimientos.-

A efectos de evaluar la conducta de las empresas en los casos de denuncias por discriminación en el consumo, se tendrá en cuenta la obligación de los establecimientos abiertos al público que establezcan restricciones objetivas y justificadas de acceso a sus instalaciones, de informar dichas restricciones a los consumidores de manera directa, clara y oportuna, en forma previa al acto de consumo, mediante la ubicación de carteles o avisos, de manera visible y accesible en el exterior del establecimiento y, complementariamente, a través de otros medios de información. Las restricciones no podrán ser redactadas de manera genérica o ambigua.”

Se partió de uno de los pilares de la protección al consumidor, como es el derecho a la información. Ello por cuanto se verificaron nuevas formas a través de las cuales podría vulnerarse el derecho a no ser discriminado.

Se podían observar exigencias para el ingreso a un establecimiento, como “sport elegante”, “no polos, no zapatillas”, entre otros. Sin embargo, se comprobó que dicha información no era

transmitida de manera adecuada, ya que podría encontrarse en el interior del local o en caracteres que no permitan al consumidor potencial conocer sobre dichas restricciones, lo cual quedaba agravado por el hecho de que algunas de ellas podían ser ambiguas, pues ¿qué podemos entender como un estándar de “sport elegante”?, no todos manejamos o concebimos el mismo concepto y por tanto, quedaba a la libre decisión del proveedor establecer cuándo se cumplían sus requerimientos.

La regla antes descrita fue recogida en el Código de Protección y Defensa del Consumidor en el artículo 40⁴, manteniendo así los avances sobre discriminación en el consumo.

2. Un caso de discriminación

Las decisiones que adopten los operadores jurídicos en casos de discriminación, sin dejar de lado otro tipo de casos, deben ser adoptadas con sumo cuidado. Cada letra, palabra, párrafo o resolución debe reflejar una aplicación objetiva de la norma, sin caer en decisiones que puedan dar un mensaje equivocado a la sociedad, al mercado, a cada una de las personas.

Haré referencia a una decisión adoptada por la Comisión de Protección al Consumidor, en los expedientes N° 931-2010/CPC y N° 932-2010/CPC. Se trata del caso de una pareja de esposos que denunció a un casino por haber anunciado y realizado cinco sorteos para sus clientes, sin contar con la presencia de las autoridades competentes (Ministerio del Interior ni Notario), y no haber efectuado un sexto sorteo programado.

En ese sentido, está prohibido realizar selección de clientela, reservarse el derecho de admisión, excluir a personas o realizar otras prácticas similares, sin que medien causas objetivas y justificadas, como las relacionadas con la seguridad o tranquilidad del establecimiento y de sus clientes, o con un propósito comercial razonable. (...)

Asimismo, en este artículo se establece que la prueba de la circunstancia justificante de la selección o discriminación, le corresponde al proveedor del bien o servicio. Esto obedece al hecho que exigir que un consumidor demuestre que el proveedor ha actuado con una motivación discriminatoria ilícita, simple y llanamente conllevaría a que nunca se sancionen este tipo de prácticas. A saber, el texto que se propone es el siguiente:

Artículo 7B.- (...)

La carga de probar la existencia de un trato desigual corresponde al consumidor afectado o, de ser el caso, a quien lo represente en el proceso o a la administración cuando ésta actúe de oficio. La carga de probar la existencia de una causa objetiva y justificada le corresponde al proveedor del bien o servicio. Si el proveedor demostrara la existencia de una causa objetiva y justificada, la probanza de que ésta es en realidad un pretexto o una simulación para incurrir en prácticas discriminatorias le corresponderá a quien alegue tal hecho. Para todos estos efectos será válida la utilización de indicios y otros sucedáneos de los medios probatorios.”

⁴ Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor

Artículo 40°.- Obligación de informar sobre restricciones de acceso a establecimientos

Los establecimientos abiertos al público que establezcan restricciones objetivas y justificadas de acceso a sus instalaciones tienen la obligación de informar dichas restricciones a los consumidores, de manera directa, clara y oportuna, en forma previa al acto de consumo, mediante la ubicación de carteles o avisos, de manera visible y accesible en el exterior del establecimiento y, complementariamente, a través de otros medios de información. Las restricciones no pueden ser redactadas de manera genérica o ambigua.

Posteriormente a estos hechos, el casino les habría impedido el ingreso a su establecimiento.

El casino señaló que sí había llevado a cabo los sorteos conforme a Ley y que no permitía el ingreso de los denunciantes a su establecimiento, porque habían perturbado la tranquilidad de sus clientes y empleados, siendo que incluso una de sus empleadas interpuso una denuncia ante una comisaría contra la consumidora por arrojarle unas fichas a su rostro.

De la información que obra en el expediente, la Comisión consideró que de la información difundida por el casino, se realizarían 5 sorteos de US\$ 1,000 cada uno hasta las 02:00 horas y a partir de dicha hora, se realizarían 8 sorteos de US\$ 100 cada 5 minutos. Así, la Comisión consideró que sí se llevó a cabo el sexto sorteo cuestionado, por el monto de US\$ 100 según lo ofrecido por el casino, y no por US\$ 1000 como lo manifestaron los consumidores.

En lo que se refiere a la presencia de autoridades al momento de llevar a cabo los sorteos, la Comisión señaló que, en efecto, las normas sobre la materia⁵ disponen el carácter obligatorio de la participación de un representante del Ministerio del Interior en los sorteos cuyo objeto sea incentivar la venta de productos o servicios. No obstante ello, en el caso, del casino solo presentó la copia del acta de sorteo y entrega de premios expedida por notario público, más no algún documento que acredite la participación del representante del Ministerio del Interior por lo que determinó la existencia de una infracción al deber de idoneidad por parte del casino.

En lo que se refiere a los actos de discriminación, como se señaló, la pareja de consumidores manifestó que no se le permitía el ingreso al casino. Dicha situación se habría presentado dos meses después de los problemas ocurridos con los sorteos anteriormente descritos.

Para probar lo señalado, los consumidores presentaron una copia de la denuncia interpuesta en la Comisaría de Monterrico, en la cual se señaló lo siguiente:

*"02:40 26FEB2010
(...)vengosiendomenazada psicológicamente;*

agresión verbal, negación de la atención privilegiada por ser V.I.P, lo que se deja constancia; que se le amenazado verbalmente la srta. Diana Hurtado hermana de la srta. Claudia Hurtado, que a partir de la fecha no podrá ingresar al casino, conjuntamente Hector Carrasco, que es una de las que realizó la denuncia el día 26 DIC2007 (Sic) (...)"

De otro lado, el esposo de la consumidora afectada presentó copia de una Constatación Policial expedida por la Comisaria de Monterrico, donde se verificó lo siguiente:

*"14:15 27FEB 2010 (...)
El suscrito fue comisionado a realizar una constatación al Tragamonedas Polo Spots, ubicado en la Av. La Encalada N° 1587 - C.C. El Polo -TDA 1028, lugar donde al parecer no permite el ingreso al recurrente.2.- En el lugar mencionado, el suscrito se entrevistó con la Srta. Rivera Álvarez Leslie Carol (29), misma que manifiesta ser la jefa de sala del tragamonedas Polo Spots e indica que las razones del cual no se permite el ingreso al recurrente es por orden de gerencia, ya que el departamento legal del tragamonedas hizo una denuncia por mala conducta en contra del señor Carrasco Navarrete Héctor Hugo y la Sra. Bobbio Romero Nancy Juana (...)" (Subrayado nuestro).*

Como hemos señalado líneas arriba, corresponderá al consumidor probar la existencia de un trato diferenciado. Conforme se verifica de la denuncia y verificación policiales antes citadas, en efecto, se verifica la existencia de un trato diferenciado por cuanto no se permitía el ingreso de los consumidores al casino. Seguidamente, corresponderá al proveedor probar la razón que justifica el trato diferenciado.

De los medios probatorios presentados por el casino, se puede observar la existencia de una denuncia policial en la cual una de sus empleadas indicó lo siguiente:

*"21:45 26FEB 2010
Obra como constancia en la hora y fecha anotada al margen se presentó CLAUDIA MELISA LAMELA ARROYO (...) quien hace de conocimiento que la persona de NANCY BOBBIO ROMERO y su esposo el Sr. HÉCTOR*

⁵ Decreto Supremo N° 006-2000-IN, Reglamento de promociones comerciales y rifas con fines sociales Artículo 15°. - En los sorteos, concurso o cualquier otra modalidad similar de Promociones Comerciales donde intervenga el azar, participará un representante de la Dirección General de Gobierno Interior, a fin de supervisar el cumplimiento de lo autorizado y de las demás disposiciones sobre el particular. La misma disposición regirá para los sorteos de Rifas con Fines Sociales.

CARRASCO NAVARRETE; quienes son clientes del casino "POLO SPOTS" (RED ONE S.A.C) en donde la denunciante se desempeña como jefe de sala; en forma constante realizan disturbios, escándalos, proliferan palabras, insultan a los trabajadores del local y en esta oportunidad le lanzaron las fichas de juego en el rostro de la recurrente (...)"

A partir de aquí, el análisis de la Comisión debe ser observado con sumo cuidado, pues es interesante lo que manifiesta para determinar la existencia de una causa objetiva y justificada que amerita el trato diferenciado a los consumidores.

Como señalamos anteriormente, una de las razones por las cuales los consumidores presentaron su denuncia se debió al hecho que no se habían realizado todos los sorteos ofrecidos por el casino, siendo que dicho extremo de la denuncia fue declarado infundado, no obstante que sí se verificó que no se había contado con la presencia de una autoridad conforme a ley. El razonamiento que hizo la Comisión es el siguiente:

"Lo anterior permite constatar que se denunció falsamente a Red One, lo que lleva a tener en cuenta las siguientes consideraciones. Si bien es cierto que quien se acercó a la Comisaría a requerir la intervención policial fue el señor Carrasco, en el procedimiento ha quedado acreditado que existía una relación entre los denunciantes y que la señora Bobbio participó en este hecho.

Si un proveedor es denunciado falsamente por un consumidor, dicho proveedor tiene derecho a negarse a contratar con el referido consumidor, pues de lo contrario se expone a ser denunciado una y otra vez en cada oportunidad que se dé una transacción.

Podría afirmarse que los denunciantes no comprendieron con claridad la información contenida en la pizarra y por tanto asumió equivocadamente que a las 2:00 horas iba a realizarse un sorteo por US \$ 1000,00. Si este fuera el caso, los denunciantes debieron solicitar una explicación o aclaración sobre la información contenida en la pizarra; sin embargo, optaron por denunciar, evidenciando un comportamiento irreflexivo.

Permitir el ingreso de los denunciantes a las instalaciones de la sala de juego expondría al proveedor al riesgo de ser denunciado falsamente por otros hechos, pues bastaría

otro escenario en el que los denunciantes no comprendan con claridad la información contenida en la pizarra de la sala de juegos para que, en lugar de pedir una aclaración o explicación que despeje sus dudas, formulen irreflexivamente su denuncia afectando la reputación del proveedor.

La presentación de denuncias falsas no solo tiene una repercusión negativa sobre la reputación comercial del proveedor (que podría ser aprovechada por sus competidores), sino también afecta a sus directivos, representantes y empleados, quienes tendrán que rendir manifestaciones ante la policía o fiscalía, situación que de por sí ya genera incomodidad.

En ese contexto, esta Comisión considera que, cuando un consumidor denuncia hechos u omisiones falsas a un proveedor, este tiene derecho a negarse a contratar con él, y así evitar perjudicar su reputación comercial y, al mismo tiempo, proteger la tranquilidad de sus directivos, representantes y empleados. Dicha negativa configuraría una razón objetiva y justificada en los términos del artículo 7-B del Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor." (Subrayado nuestro).

A partir de lo dicho razonamiento, la Comisión consideró que la denuncia por actos de discriminación era infundada. Cabe precisar que a la fecha de redacción del presente artículo, el caso se encuentra en apelación.

La posibilidad de presentar una denuncia es una facultad que le asiste a todo consumidor sin ninguna restricción. El hecho de que la misma sea amparable o no, se determina en el desarrollo del procedimiento correspondiente, cautelando entre otros, el derecho de defensa y del debido procedimiento. Si la denuncia hecha fuera presentada de manera maliciosa, existen también procedimientos que llevan a determinar la existencia de dicha intención.

En efecto, tenemos así lo contemplado en el Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización de INDECOPI:

"Artículo 7°.- (...) Quien a sabiendas de la falsedad de la imputación o de la ausencia de motivo razonable denuncie a alguna persona natural o jurídica, atribuyéndole una infracción sancionable por cualquier órgano funcional de INDECOPI, será sancionado

con una multa de hasta cincuenta (50) Unidades Impositivas Tributarias (UIT) mediante resolución debidamente motivada. La sanción administrativa se aplica sin perjuicio de la sanción penal o de la indemnización por daños y perjuicios que corresponda”.

Existen así las vías por las cuales quienes presenten denuncias maliciosas o falsas, puedan ser sancionados. Si un consumidor ejerce su derecho de reclamo, o presenta una denuncia, ¿Podría justificar al proveedor involucrado para que no permita el ingreso del consumidor a su establecimiento? ¿Lo justificaría para no contratar con ese consumidor?

Imaginemos que siendo clientes de una entidad bancaria presentáramos una denuncia por un consumo fraudulento con una tarjeta de crédito. Fuera de que el caso sea o no favorable al consumidor, ¿Justificaría ello al banco para no permitir al consumidor ingresar a las agencias del banco? ¿Sería justificado que el banco no desee contratar más con el consumidor sustentando su decisión en dicho hecho?

Considero, en mi modesta opinión, que amparar dicho razonamiento podría dar pie a que los consumidores no hagan valer sus derechos presentando su reclamo ante el proveedor o su denuncia directamente ante la autoridad administrativa. El hecho que el consumidor proceda de dicha manera, presentando su denuncia ante la autoridad, quizá no sea el ideal pues los costos de transacción se elevan, pero no es un acto que esté vetado ni constituye una vía previa, la presentación de un reclamo directo ante el proveedor, para poder hacer valer su derecho mediante el pronunciamiento de la autoridad.

Hay que tener en cuenta adicionalmente que el hecho de haber presentado la denuncia o reclamo por los sorteos supuestamente no realizados no fue el argumento de defensa del casino. Vale decir, el casino no identificó dicho hecho como el motivo para impedir el ingreso de los consumidores a su establecimiento, por lo que considero que no podría concluirse que ello justificaría el trato diferenciado a ellos.

En todo caso, el argumento por el cual podría haberse justificado la negativa del casino a permitir el ingreso de los consumidores a su local, sería el hecho que ocasionaban molestias entre el resto de consumidores asistentes y el personal del establecimiento, como pareciera haber sucedido conforme se observa de la denuncia presentada

por una de las empleadas del proveedor. Sin embargo, se trata de una declaración de parte que no acredita necesariamente la ocurrencia de lo manifestado por la empleada del local, como lo señala el voto de uno de los comisionados, quien por ello consideró además que estaba acreditado el trato diferenciado respecto a la denunciante. De otro lado, no existen testimoniales, o alguna verificación policial que permita tener más elementos de juicio sobre el particular.

Cuestión de puntos de vista, muy respetables ciertamente, pero particularmente considero que el análisis efectuado en la decisión final del caso va más allá de los parámetros establecidos por las normas sobre discriminación y contempla como justificante un hecho no alegado como defensa.

Más aún, considero que este tipo de decisiones de alguna manera tiene un efecto no deseado, por cuanto algunos consumidores podrían verse desincentivados a presentar una denuncia a pesar de que consideren que sí se han afectado sus derechos, lo cual es más crítico en casos de discriminación ya que los medios probatorios que pudiera obtener el consumidor son muy limitados por la naturaleza de la conducta infractora.

3. Reflexiones finales

La discriminación es una tara social, pero se sigue practicando en todo nivel por medio de una selección excluyente: por condiciones raciales, económicas, religiosas, políticas, de orientación sexual, etc.

Llegar a la verdad material en estos casos es tarea complicada, y el desarrollo de las normas sobre protección al consumidor ha permitido contar con mecanismos legales para poder llegar a ella, garantizando una evaluación técnica de lo ocurrido y estableciendo qué sucedió de acuerdo con las pruebas que obtenga.

Cabe preguntarse, dónde quedan esos conceptos que nos enseñan en las escuelas de negocios como el valor entregado al cliente, que debe estar por encima de los costos en que incurre para contratar el servicio. Si profesores como Philip Kotler nos indican que la clave para generar una alta lealtad entre los clientes es proporcionarles un valor elevado, superior, competitivo, ¿es justo que los esfuerzos que pudieran estar haciendo las empresas sean tirados por la borda por la negligencia de algunos de sus dependientes que incurren en prácticas de discriminación?

La forma en que las propias empresas podrían contribuir a desterrar las conductas discriminadoras es reevaluando y monitoreando sus políticas de atención al cliente y eligiendo adecuadamente a sus dependientes, ya que ellos son la cara y primer contacto con sus usuarios.

Por otro lado, la segmentación de mercados en las que se pudieran basar algunas estrategias de marketing no debería dar pie a distorsionar en selecciones de carácter discriminador. Si existen

locales discriminadores es porque hay una demanda de naturaleza discriminadora, pero si no hubiera una oferta para ello, podríamos tentar llegar a constituir una sociedad menos dividida y por el contrario, integrada e incluyente.

Ojalá estas disquisiciones no lo aburran amigo lector, y que el día que estemos ante una pregunta como de qué raza eres, simplemente respondamos, aunque suene extraño o demasiado evidente, que somos de raza la humana, como usted y como yo.