

## QUE REFORMA EL ARTÍCULO 90. Y ADICIONA EL 15 DÉCIMUS A LA LEY FEDERAL PARA PREVENIR Y ELIMINAR LA DISCRIMINACIÓN, A CARGO DE LA DIPUTADA MARÍA VICTORIA MERCADO SÁNCHEZ, DEL GRUPO PARLAMENTARIO DE MOVIMIENTO CIUDADANO

La suscrita, María Victoria Mercado Sánchez, diputada federal de la LXIII Legislatura, integrante del Grupo Parlamentario de Movimiento Ciudadano, con fundamento en lo dispuesto en el artículo 71, fracción II, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; así como los artículos 77 y 78, del Reglamento de la Cámara de Diputados, someto a consideración de esta asamblea, la presente iniciativa de ley con proyecto de decreto por la que se reforma diversas disposiciones de la Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación al tenor de la siguiente

### **Exposición de Motivos**

El valor agregado es aquella característica que una empresa añade a los servicios o productos ofrecidos a sus clientes.

El término “valor agregado” es un concepto adoptado básicamente por la disciplina de la mercadotecnia y ahora utilizado con más frecuencia en la economía.

Se trata de una percepción que el cliente llega a tener de aquellas características que satisfacen sus expectativas sobre algún producto o demandas en los servicios solicitados e inclusive en el comportamiento del personal.

Tal percepción es la que permitirá que en lo sucesivo alguna persona pueda realizar una compra u obtenga o contrate un servicio buscado; bajo estas condiciones concretamente estamos hablando del éxito de una venta u obtención de algún servicio. Sin embargo es pertinente tomar en cuenta que el valor agregado no siempre tiene el mismo significado para toda la gente debido a que no es posible estandarizar el concepto al tipo de producto o servicio en todos los escenarios en el mercado o tipo de servicios.

En mucho depende del grado de necesidad de las personas aunado a las condiciones socioeconómicas en las que se encuentren frente a las posibilidades tangibles que pueda ofrecer una empresa, negocio, tienda, servicio financiero, etcétera.

Bajo este orden de ideas es necesario comentar que a nivel nacional el sector empresarial pone en marcha una política de atención preferente a usuarios y consumidores en general, no obstante a que se oferta un mejor servicio y una mejor atención para todos, en la práctica se deja muy claro que solamente la reciben aquellas personas suscritas como clientes preferentes.

Hasta cierto punto es entendible que deban existir acciones complementarias que busquen la lealtad de sus clientes por medio de una suscripción o la firma de un contratado de servicios con alguna empresa, pero la realidad es que en la mayoría de los casos este valor agregado que tienen las empresas pronto pierde su sentido al basar su política de atención y calidad en el poder adquisitivo de las personas. Esto claramente es una estrategia discriminatoria y clasista al poner efectivamente una medida distintiva y preferencial entre clientes y usuarios.

A menudo somos testigos de un sin número de casos en los que decenas de personas toman su turno en las filas de sucursales bancarias para poder efectuar algún movimiento y mientras ello sucede, suele ocurrir que en el espacio correspondiente a clientes preferentes, sin que exista gran número de personas formadas son llamados para ofrecerles la atención en lo inmediato.

Frente a ello para miles de usuarios de bancos les es injusto que no se les respete el tiempo dedicado a la espera para ser atendidos en ventanilla tan sólo por el simple hecho de no contar con un contrato o testimonio que acredite a una persona como cuentahabiente asiduo o titular de una cuenta bajo las siglas de la institución bancaria donde se encuentre en ese momento. Resulta hasta irrespetuoso e indignante el trato que se recibe mientras alguna persona se encuentra formada para ser atendida y otro cliente “preferente” es atendido de forma expedita e inmediata. De manera vergonzante este ejemplo sucede hasta en la sede del poder legislativo federal; mientras diversos usuarios esperan su turno para lograr ser atendidos, no falta que llegue algún legislador y sea tomado en cuenta inmediatamente sin importar cual larga sea la fila y cuánta gente esté esperando.

Basado al concepto sobre discriminación señalado en la Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación,<sup>1</sup> se trata de todo acto de distinción, exclusión, restricción o preferencia, y tenga por objeto o resultado obstaculizar, restringir, impedir, menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos humanos y libertades de las personas, basándose entre otros motivos a la condición social o económica. Con lo anterior podemos dejar en claro que el trato preferencial otorgado por estas instancias bancarias es a todas luces discriminatorio.

En este orden de ideas también encontramos condiciones de trato desigual en otros espacios públicos como lo son los aeropuertos con acceso y estancia VIP y los teatros donde se ofrecen servicios de forma exclusiva y con reserva de derecho de admisión.

La dinámica para el otorgamiento de estos servicios son de forma idéntica, se ofrecen por exclusividad a personas consideradas de mayor importancia basadas a su capacidad de pago o de crédito además de justificar la negación de una entrada según lo establece la normatividad interna del negocio inclusive adoptando una condición excluyente hacia los clientes o consumidores.

En correspondencia a lo que dicta la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos en su artículo primero,<sup>2</sup> todo acto de discriminación debe ser prohibido tan sólo por ser contrario a los derechos básicos de las personas, así pueda entenderse en el ámbito público como en el privado.<sup>3</sup> En este sentido, la reserva al derecho de admisión es violatoria a los preceptos constitucionales en la materia por lo que debe ser erradicada en la práctica.

Debemos dejar claro que la distinción de una atención preferente no debe ser confundida con un intento de vulnerar los derechos que poseen las personas con discapacidad, pues de ellos se antepone mayores consideraciones como el respeto, la dignidad y civilidad.

Lamentablemente en México prevalece de forma marcada la práctica de la discriminación, así se ha manifestado y coincidido recientemente por la Comisión de los Derechos Humanos y la Comisión Nacional para Prevenir la Discriminación; ambas instituciones dejando en claro que unos de los principales objetivos hoy en día para combatirla es el fortalecimiento de instancias con visión de respeto a los derechos humanos.<sup>4</sup>

Pero por si fuera poco, la iniciativa privada tampoco ha hecho tarea suficiente para contrarrestar estos efectos adversos mediante el trato ofrecido a sus clientes o usuarios quienes seguramente dejarán entrever tienen consecuencias que se reflejan en la población en general. En numerosas ocasiones sólo se ha manifestado el propio interés de lucro y de generación de ganancias económicas justificando sus acciones con el supuesto derecho de propiedad y de libre juicio sobre el trato hacia los demás.

No es extraño ver que pese a los esfuerzos por arraigar en las generaciones jóvenes el gusto por la cultura a través del teatro, el cine y otros espectáculos, muchas veces les es impedido el acceso debido a los costos onerosos y plagados de requisitos difíciles de alcanzar tan sólo por el hecho de no contar con una capacidad económica elevada que les permita calificar como personas con derechos VIP y gozar de una atención con mayor calidad o bien para recibir un trato justo como persona con derechos plenos al interior de una sucursal bancaria.

El modo de actuar ejemplificado en líneas anteriores de instancias y espacios públicos y particulares, son actos de discriminación, no obstante queda claro que a nadie se le es obligado a organizar su vida particular y privada con arreglo de las normas constitucionales pero tratándose de la aplicación u ofrecimiento de servicios a un sinnúmero de personas, es necesario generar mejores mecanismos de conducta que promuevan una relación sana entre los mismos.

El objetivo de la presente iniciativa radica en la construcción de nuevos escenarios con disposiciones que refuercen la protección de los derechos humanos y en este caso sin demérito a las políticas internas para la actuación y desarrollo de labores institucionales entre particulares.

En estricto sentido, la autonomía de voluntad a la que se encuentran sujetos los particulares para poner en práctica aquellas acciones que mitiguen las conductas discriminatorias forman parte del propósito para ser controladas y erradicadas mediante la presente norma.

Es verdad que los particulares pueden autodeterminarse como mejor les parezca y les convenga, pero no debe quedar por ningún motivo relegado un derecho a la libre elección sobre otro y en específico sobre el derecho a la no discriminación de las personas.

Conviene señalar que esta iniciativa en concordancia con los preceptos constitucionales pretende inhibir actos degradantes a la dignidad de las personas mediante normas que fomenten el respeto entre la población en general; ahora atendidas en ámbitos tanto públicos como particulares, previniendo aspectos tales como el desplazamiento, el rechazo o un trato preferencial por los motivos que sean.

En otras palabras, “está fuera de discusión que la autonomía de la voluntad debe ceder siempre que esté en juego la dignidad de la persona humana”.<sup>5</sup> En este sentido, es preocupante que sigan siendo una costumbre los mismos patrones de conducta ya generalizados en instituciones dedicadas a la atención y recepción de grandes números de personas por medio de los cuales se muestra tajantemente un trato diferencial y excluyente.

Por lo antes expuesto, someto a la consideración del pleno, la siguiente iniciativa con proyecto de

### **Decreto por el que se reforman diversas disposiciones de la Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación**

**Artículo Único.** Se adiciona una fracción XXXV al artículo 9; y se adiciona un artículo 15 Décimus; ambos de la Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación, para quedar como sigue:

#### **Capítulo II Medidas para Prevenir la Discriminación**

##### **Artículo 9. ...**

De I a XXXIV. . . .

**XXXV.** Establecer diferencias para la atención, recepción y resolución para cualquier trámite o solicitud de servicios y productos en instituciones públicas y privadas.

#### **Capítulo IV**

#### **De las Medidas de Nivelación, Medidas de Inclusión y Acciones Afirmativas**

De Artículo 15 Bis a 15 Novenus. ....

**Artículo 15 Décimo.** Cada uno de los poderes públicos federales, tanto separados como coordinadamente, adoptarán las medidas que estén a su alcance para erradicar la práctica de acrónimos “VIP” en la atención, recepción y resolución para cualquier trámite en instituciones tanto públicas como privadas, fomentando así una atención igualitaria y un trato digno entre la población.

#### **Transitorios**

**Primero.** El presente decreto entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

**Segundo.** Se derogan todas aquellas disposiciones que se opongan al presente decreto.

#### **Notas**

1 Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación. (En Línea). Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión. Disponible en: [http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/262\\_011216.pdf](http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/262_011216.pdf)

2 Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. (En Línea). Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión. Disponible en:

[http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/1\\_050217.pdf](http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/1_050217.pdf)

3 La Reserva al Derecho de Admisión, una Práctica Discriminatoria en México. Guadalupe Itzi-Guari Hurtado Bañuelos. UNAM. 2015. Texto en Versión Electrónica. Disponible en: <https://revistas.juridicas.unam.mx/index.php/hechos-y-derechos/article/view/7261/9197>

4 Discriminación, Eje de los Grandes Problemas en México: CNDH. Diario La Jornada. Portal Electrónico. Disponible en: <http://www.jornada.com.mx/ultimas/2016/11/16/discriminacion-eje-de-los-grandes-problemas-en-mexico-cndh>

5 El Derecho a no Ser Discriminado entre Particulares y La No Discriminación en el Texto de la Constitución Mexicana. CONAPRED. México, 2006. Pág. 32.

Dado en el Palacio Legislativo de San Lázaro, a los veintiocho días del mes de marzo de 2017.

Diputada María Victoria Mercado Sánchez (rúbrica)