



PRESIDENCIA

RESOLUCIÓN POR DISPOSICIÓN: 7/2017

EXP. CONAPRED/DGAQR/1208/14/DQ/II/DF/Q1106

PERSONA PETICIONARIA:

PARTICULAR A QUIEN SE ATRIBUYEN LOS ACTOS, OMISIONES O PRÁCTICAS SOCIALES DISCRIMINATORIAS: "Hotel Rioja" representado por el licenciado Eloy Rodríguez Representante legal de

titular del establecimiento denominado "Hotel Rioja".

TIPOS DE DISCRIMINACIÓN: Estado civil, género y ejercicio de paternidad.

Ciudad de México, a 30 de junio de 2017.

LIC. ELOY RODRÍGUEZ RODRÍGUEZ, REPRESENTANTE LEGAL DEL SEÑOR

3

TITULAR DEL ESTABLECIMIENTO DENOMINADO

"HOTEL RIOJA", PRESENTE.

Queias

Distinguido representante leal y señor

2

Le comunico que el Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación —en adelante Conapred— procedió al análisis de las constancias del expediente de queja indicado y determinó emitir la presente resolución por disposición, en los términos siguientes:

I. COMPETENCIA DEL CONAPRED PARA CONOCER, INVESTIGAR Y RESOLVER, POR CONDUCTO DE SU PRESIDENTA, SOBRE ACTOS, OMISIONES O PRÁCTICAS SOCIALES DISCRIMINATORIAS.

7001071





La suscrita, Presidenta de este Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación, de conformidad con los artículos 22, fracción II, 30, fracciones I, VIII y XII¹ de la Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación (en adelante LFPED o Ley); 18 fracción VII y XI del Estatuto Orgánico del Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación² (en adelante el Estatuto),15, fracción VII, 21 y 59, fracción I de la Ley Federal de Entidades Paraestatales, tiene, entre sus atribuciones, dirigir el funcionamiento de este Organismo, así como su representación legal; por lo anterior y como su titular está facultada para firmar las resoluciones por disposición que se emitan dentro de los procedimientos de queia, derivado de actos, omisiones y prácticas sociales discriminatorias realizadas por autoridades o personas servidoras públicas de carácter federal, donde se impongan medidas administrativas y de reparación, así como para llevar a cabo las acciones conducentes para prevenir y eliminar la discriminación en territorio nacional, con fundamento en los artículos 1° de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (en adelante Constitución); 1°, fracciones III y X, 4, 6, 7, 17, fracción II, 20, fracciones XLIV y XLVI, 43, 77 bis, 77 Ter, 79, 83, 83 Bis, 83 Ter, y 84 de la LFPED³.

En esa tesitura, este Organismo Nacional resulta legalmente competente para conocer investigar y pronunciarse sobre los hechos que originaron la queja

- a) En razón de la materia -ratione materiae- al considerar que los hechos materia de queja constituyen violaciones al derecho humano a la no discriminación de conformidad a lo establecido en el artículo 43 de la LFPED.
- b) En razón de la persona -ratione personae-, toda vez que los actos, omisiones y prácticas sociales discriminatorias son atribuidas a, personas físicas y persona

¹ El artículo 22 fracción II de la Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación establece: La administración del Consejo corresponde a:

^{1....}

II. La Presidencia del Conseio.

Asimismo, el artículo 30 de la misma Ley señala que:

La Presidencia del Consejo tendrá, además de aquellas que establece el artículo 59 de la Ley Federal de las Entidades Paraestatales, las siguientes atribuciones:

I. Planear, organizar, coordinar, dirigir, controlar y evaluar el funcionamiento del Consejo, con sujeción a las disposiciones aplicables;

VIII. Ejercer la representación legal del Consejo, así como delegarla cuando no exista prohibición expresa para ello;

XII. Las demás que le confieran esta ley u otros ordenamientos [El resaltado es nuestro].

² Artículo 18. La persona titular de la Presidencia del Consejo tendrá, además de aquellas atribuciones señaladas en los artículos 59 de la Ley Federal de las Entidades Paraestatales, y 30 de la Ley, las siguientes:

VII. Suscribir resoluciones por disposición e informes especiales y, en su caso, establecer medidas administrativas y de reparación contra las personas servidoras públicas federales, los poderes públicos federales o particulares en caso de cometer alguna acción u omisión de discriminación previstas en esta Ley y, en su caso, delegar dicha firma en la Dirección General Adjunta de Quejas.

³ El 20 de marzo de 2014, se publicó en el Diario Oficial de la Federación la reforma a la Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación y entró en vigor al siguiente día de su publicación.





moral, como lo es el "Hotel Rioja", de conformidad con lo dispuesto en el artículo 43 de la LFPED.

- c) En razón del territorio *-ratione loci-*, porque los hechos ocurrieron dentro del territorio nacional, en particular en la Ciudad de México, ello con fundamento en los artículos 1 párrafo primero de la Constitución y 43 de la LFPED.
- d) En razón del tiempo –ratione temporis-, en virtud de que los actos de queja fueron hechos del conocimiento de este Consejo Nacional dentro del plazo de un año establecido en los artículos 44 de la LFPED y 69 del Estatuto Orgánico del Conapred

II. PUNTOS CONTROVERTIDOS.

reservación.

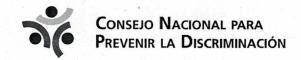
II.1 Hechos motivo de queja y trámite del expediente.

	El 7 de noviembre de 2014, se recibió, vía correo electrónico, en este Consejo I queja del peticionario
ONAL	o siguiente:
CRIMIN	Es padre soltero de una niña de 9 años de edad, con quien convive cotidianamente y viaja a distintas partes de la república mexicana.
CRIMITE OF	
	El 20 de octubre de 2014, llamó al hotel "Rioja", fue atendido por la C. para la reservación de una habitación, le pidió el número y edad de ocupantes; al enterarse que como adulto iría acompañado de dos niñas menores de edad,
	le pidió que llevara identificaciones y actas de nacimiento, a lo que respondió que sí; y se acordó la reservación para los días 24 y 25 de octubre de 2014, avisando que arribarían el viernes a las 18:00 horas, para que respetaran la

El 24 de octubre de 2014, a su sobrina no la pudieron llevar y sólo viajó con su hija a la Ciudad de México y arribaron al citado hotel, se pagó la habitación, ubicada en el tercer piso, pasaron a que su hija se cambiara el uniforme escolar, en recepción comentaron que la otra persona no pudo acompañarlos, que si les cambiaban de habitación para el sábado, entregaron al encargado la llave del cuarto, salieron a la calle; posteriormente, regresaron a la habitación para descansar.

El 25 de octubre de 2014, por la mañana, salieron a desayunar, entregaron la llave a los encargados, quienes eran otras personas distintas a la noche anterior, una mujer y un adulto mayor "malhumorado y grosero" [sic]; les pidió





cambiar de habitación, le indicaron que aún no sabían si se podría, pero que debía tener lista su maleta sin cosas afuera, por lo que pidieron la llave y subieron a acomodar sus cosas.

Al bajar nuevamente, el encargado le preguntó si en la habitación están solos la niña y él, a lo que contestó que sí, señalándole que eso no era posible, que tenía que salirse del hotel, a lo que comentó que tenía reservación, que la niña es su hija, que en más de una ocasión ya se habían hospedado ahí sin problemas, que está separado de la mamá de su hija por lo que ambos no acudían con ella, que no abusaría de ella, que tenía credenciales y en ese instante las sacó de su cartera, y que el acta de nacimiento y cartilla de vacunación estaban en su maleta que dejó arriba, pues sólo llevaban una cangurera con lo más elemental. Al preguntar si había algún problema, después de lo antes expuesto, dijeron que no. Salieron y fueron al parque.

A las 22:00 horas, regresaron al hotel, al entrar, el encargado del horario nocturno, que fue el mismo que los atendió el día que llegaron, le dijo: "lo siento, por instrucciones del gerente no pueden estar aquí, así que se tiene que salir, sólo los estábamos esperando para entregarles sus maletas"; por lo anterior, informó que ya había tenido una plática sobre el tema con otras personas del hotel; sin embargo, el encargado sólo contestó que eso no era de incumbencia, que no le importaba, que se retiraran, que esas eran instrucciones; y ordenó a personal masculino que bajaran las maletas de habitación.

Siendo las 22:17 hrs., le expuso la situación a un oficial de policía que portaba la placa "C. García H" y el cinturón 086; él le pidió identificaciones de ambos y tomó nota de todo; le informó que realizaría un reporte a la sede central.

Por lo anterior, considera que fue víctima de discriminación por personal del referido hotel.

El 14 de noviembre de 2014, el peticionario ratificó la queja⁴, por los hechos anteriores; por ello, se radicó el expediente de queja CONAPRED/DGAQR/1208/14/DQ/II/DF/Q1106.

II.2 Acciones realizadas y evidencias que integran el expediente.

La queja se calificó como un presunto acto de discriminación, por tanto, el 19 de noviembre de 2014, se expidió el oficio 006619, por medio del cual con fundamento

⁴ Asimismo, anexó copias simples de, entre otros documentos, los siguientes: factura electrónica del 25 de octubre de 2014 con folio 1668; dos boletos de la empresa de autotransporte de nombre "Pullman de Morelos" de 24 de octubre de 2014; dos credenciales del parque de diversiones "Six-flags" a nombre del peticionario y de su hija y dos boletos de granjas las américas.







en el artículo 63 quintus de la Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación, en adelante (LFPED o Ley) se notificó la queja y solicitud de informe a la persona propietaria y/o representante legal del "Hotel Rioja", documento que el 21 de noviembre de 2015, fue recibido por la C.

II.2.3 El 4 de diciembre de 2014, se recibió la respuesta⁵ del licenciado Eloy Rodríguez Rodríguez, representante legal⁶ de titular del establecimiento mercantil con giro de hotel denominado "Hotel Rioja", por medio de la cual manifestó sustancialmente lo siguiente:

En el establecimiento mercantil de su representado, en ningún momento se ha generado discriminación alguna al quejoso (sic), ni a persona alguna y mucho menos en razón de su estado civil, ya que dicha situación no es requisito para hospedarse en el hotel, además de no ser de la incumbencia de mi representada el estado civil de sus clientes.

WHITE WOON SERVE

De igual forma su representada, ni ninguno de sus empleados ha generado conducta que tenga por efecto anular el reconocimiento o ejercicio de sus derechos, entre ellos, el que el quejoso (sic) menciona de ejercer la paternidad...

e Quejas

El suscrito niega en todas sus partes los hechos manifestados por el quejoso (sic) ya que en ningún momento se le brindó un trato contrario a su dignidad ni se le discriminó, es importante hacer mención que el quejoso (sic) al momento de llegar al hotel a hospedarse, ingresó con una mujer mayor de edad y una niña, a una habitación doble, al momento de registrarse se le pidió registrara a la menor (sic), esto de conformidad con lo establecido en la fracción II, del artículo 23 de la Ley de Establecimientos Mercantiles del Distrito Federal, el cual dispone la obligación a los establecimientos de hospedaje de registrar a los menores de edad, a lo que el hoy quejoso (sic) se negó, indicando que subiría a la habitación y en un momento lo registraría, resultando así que por cambio de turno del personal de recepción, no se le volvió a insistir en el registro de la menor (sic), sino hasta al día siguiente en el momento en que el quejoso (sic) solicitó se le cambiara a una habitación sencilla de una cama, momento en el que se le reiteró que debía registrar a la menor (sic), a lo que se negó, lo que se acredita con la tarjeta de registro.

⁵ Por medio de la cual anexó copia simple de la hoja de reservaciones, donde se aprecia el número "2" en el número de personas que se hospedarán y del estado de cuenta, de 24 de octubre de 2014, signado por el peticionario, se aprecia en el rubro de número de personas una especie de firma, siendo ilegible el número ahí plasmado.

⁶ Acreditó personalidad en términos del Instrumento Notarial N° 96, 748, pasado ante la fe del licenciado Salvador Sánchez de la Barquera, Notario 141 del Distrito Federal, como suplente del licenciado Jorge H. Falomir, Notario 59.





Ante tal negativa de registrar a la menor (sic) y dadas las circunstancias especiales que se dieron en el caso en particular al solicitar la habitación sencilla con una cama y sin encontrarse ya hospedada la señora con que llegó el día anterior, se decidió no prestar más el servicio.

Es importante destacar que el propósito de su representada, es prestar el servicio de hospedaje para captar huéspedes, pero siempre al amparo y cumplimiento con la Ley de Establecimientos Mercantiles del Distrito Federal...

II.2.4 El 18 de diciembre de 2014, personal de este Organismo, vía correo electrónico, informó al peticionario el contenido la referida respuesta a fin de que manifestara lo que a su derecho conviniera.

II.2.5. El 19 de diciembre de 2014, el peticionario, vía electrónica⁷, otorgó respuesta⁸ respecto de la vista que se le concedió en la cual señaló sustancialmente lo siguiente:

Lo que si bien el día de ayer me generó una rabia semejante a la que sufrí el día de los hechos y hoy me causa algo parecido a la gracia por lo cómico, es la mención de que al momento de hospedarme llegue en compañía de una mujer mayor de edad y una niña... porque además es falso e inconducente... pues ello tan sólo bajo la narración del hotel lo que hace es agravar su conducta discriminatoria, ya que si iba en compañía de una señora mayor de edad lo obvio es que fuera mi pareja y tal vez, la madre de la niña creo yo...

Cabe exponer a su superioridad, que cuando uno llega a un establecimiento en este caso, un hotel, debe observar las reglas que le imponen y si de entrada supuestamente llegué en compañía de una mujer mayor de edad y una niña, ¿cuál sería el motivo de no haber registrado a ambas? o a la niña principalmente... y si no lo hice, si no acaté las reglas del hotel, porque se hizo el registro correspondiente, ¿Por qué se me entregó la llave? ¿Por qué se me dejo estar una noche? ¿Por qué al salir en la mañana no se procedió como

⁸ Al cual anexó, entre otros documentos los siguientes:

⁷ El 6 de enero de 2015, se recibió en original.

^{1.-} Formato expedido por el "Hotel Rioja" el cual avala en el pago de hospedaje que corresponde a la ocupación de 24 y 25 de octubre de 2014.

^{2.-} Escritos de queja presentados ante la Procuraduría Federal del Consumidor y al Instituto de Verificación Administrativa del Distrito Federal.

^{3.-} Correo electrónico enviado por el peticionario a la Comisión Nacional de Derechos Humanos por la negativa de la atención ante la denuncia presentada ante el al Instituto de Verificación Administrativa del Distrito Federal. 4.-Reporte que el oficial de la policía que portaba una placa que decía "C. García H" que realizó el 25 de octubre de 2015.





sucedería más tarde? ¿Por qué si existen protocolos y medidas de seguridad no se hizo un llamado a las autoridades competentes?...

Y por supuesto que no, no quiero ni acepto conciliación alguna...

Además de que lo dicho por mí es la verdad, lo hago más que por mí, por mi hija, por qué sin hacer algo malo ella no entendió porque nos corrieron del hotel, por qué teniendo programado un fin de semana para su diversión que es la mía se arruinó, porque solo convivo con ella los fines de semana y debo tener sumo cuidado con lo que hago y digo atento a la convivencia y custodia que tenemos la madre de la niña y yo y porque también tuve que explicarle tan penoso momento...

Asimismo, en dicho escrito el peticionario ofreció, entre otras pruebas, las grabaciones de dos llamadas telefónicas que se hicieron al "Hotel Rioja" una para informar que iba en camino al hotel, los registros que vía camara se hicieron de su viaje en centrales camioneras, autobús, metro, calles del centro histórico, palacio de bellas artes, six-flags, supermercados, café el popular y principalmente dentro del hotel; así como la verificación en las instalaciones del notel para acreditar que no existía publicidad alguna que señala la prohibición o no de paramitir alojamiento de padres y/o madres solteras con niñas y niños menores de dad, mismas que a juicio de este Consejo no resultó necesario su desahogo pues la controversia no versa sobre si el peticionario acudió o no a esta Ciudad de México acompañado con su hija, sino que se centra en si se le negó injustificadamente el servicio de hospedaje en el hotel de referencia⁹; aunado a que este Consejo cuenta con los elementos probatorios necesarios para emitir la presente resolución¹⁰.

II.2.6 Por lo anterior, mediante el oficio 002200¹¹ de 14 de abril de 2015, personal de este Consejo solicitó al licenciado Eloy Rodríguez Rodríguez, representante legal de general de general de general de general de general de general de la titular del establecimiento mercantil con giro de hotel denominado "Hotel Rioja", un informe complementario¹².

⁹ Dicha postura es congruente con lo dispuesto por el artículo 197 del Código Federal de Procedimientos Civiles que a la letra dispone: El tribunal goza de la más amplia libertad para hacer el análisis de las pruebas rendidas; para determinar el valor de las mismas, unas enfrente de las otras, y para fijar el resultado final de dicha valuación contradictoria.

¹⁰ De conformidad con el artículo 72 y 74 de la Lev Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación.

¹¹ El 23 de abril de 2015, fue recibido por

¹² Consistente en

^{1.-}Informara si las llamadas que realizan las personas para hacer una reservación al "Hotel Rioja" son grabadas. En caso de que fuera afirmativa su respuesta remitiera la grabación de la reservación realizada por el peticionario de 20 de octubre de 2014.





Asimismo, que la C. persona que atendió la reservación del peticionario, y el personal encargado del turno nocturno que brindó el servicio el 25 de octubre de 2014, relacionado con los hechos motivo de queja, comparecieran en las oficinas que ocupa este Organismo Nacional el 6 de mayo de 2015, a las 12:00 horas.

II.2.7 En consecuencia, el 28 de abril de 2015, se recibió en este Consejo Nacional la respuesta del licenciado Eloy Rodríguez Rodríguez, representante legal de titular del establecimiento mercantil con giro de hotel denominado "Hotel Rioja", en la que sustancialmente refirió lo siguiente:

1.-Respecto al punto uno del oficio que se contesta, manifiesta que las reservaciones que se realizan vía telefónica al Hotel Rioja, no son grabadas.

2.-... no cuenta con video cámaras que realicen grabación ni dentro ni fuera del Hotel Rioja.

3.- la C. persona que atendió la reservación del peticionario, ya no considera para su representada, motivo por el cual no tiene la posibilidad de que acuda a la cita.

Con relación a la comparecencia del señor del turno nocturno que brindó el servicio al peticionario, manifiesta que próximo 6 de mayo de 2015, comparecerá a rendir su testimonio.

II.2.8 El 6 de mayo de 2015, se presentó en las oficinas de este Organismo el C.

a efecto de rendir su testimonio respecto a los hechos motivo de queja, por lo que a preguntas expresas informó, sustancialmente lo siguiente:

Aparentemente llegó un matrimonio con su hija solicitando la habitación de dos camas para los tres, registrándose dos personas nada más, y al siguiente día el señor pidió que se le cambiara la habitación de dos camas a una cama para él y la niña, por lo cual no se le pudo prestar el servicio por que no se le dijo (sic) si era su hija, ya que a una persona adulta y una niña no dan servicio de hospedaje, ya que se presta a situaciones que no sabe que pueda suceder.

^{2.-} Informara si el "Hotel Rioja" cuenta con video cámara. En caso de que fuera afirmativa su respuesta remitiera la grabación de 24 de octubre de 2014, en la que aprecie el momento en el que el peticionario realizó su registro e ingreso.





- 9.- Indique si conoce el motivo por el cual el peticionario no continúo hospedado en el "Hotel Rioja".
- R.- Sí, al no querer registrar a la niña no pudieron dar el servicio.
- 10.- Informe si tiene conocimiento si existe alguna restricción para el hospedaje en el "Hotel Rioja" de una persona adulta con un niño y/o niña. Asimismo, qué medidas se adoptan para el hospedaje en estos casos.
- R.- Sí existe restricción, existe una Ley que refiere que deben registrase tanto los niños como los adultos en los lugares que prestan servicio de hospedaje. En el artículo 23, inciso 2, de la Ley de Establecimientos Mercantiles del Distrito Federal.



Regularmente evitan hacer la aceptación del cliente que viene con un niño o niña, pues les indican que no tienen habitaciones disponibles, sino registran a los niños.

El día que ellos llegaron se les dio habitación de dos camas para la familia, que eran las dos personas y la niña, y ese día se quedaron ellos, y por conocimiento de sus compañeros al siguiente día que recibió su turno, le comentaron que el señor había pedido una habitación de una cama para ellos dos, para la niña y para él, y al no querer registrar a la niña, no le pudo dar la habitación para él sólo y la niña.

- **II.2.9** Mediante el oficio 003386¹³ de 21 de mayo de 2015, se solicitó al doctor Alberto Raúl López García, entonces Director General de Derechos Humanos de la Secretaría de Seguridad Pública del Distrito Federal, informara si personal policial que colabora en esa dependencia de nombre C. García H, realizó un reporte, bitácora o parte informativo relacionado con los hechos motivo de queja o algún otro el 25 de octubre de 2014, en el Centro Histórico de esta Ciudad.
- **II.2.10** El 23 de junio de 2015, se recibió oficio DGDH/SAV DH/2592/2015, de 22 de mismo mes y año, por la C. Nicole Founier Álvarez Icaza, Directora de Cultura y Atención en Derechos Humanos de la Secretaría de Seguridad Pública del Distrito Federal, al que anexó el similar DGPZC/OP/5789/2015, del que se desprende sustancialmente lo siguiente:

El policía 2º 861650 García Hurtado César, informó que ese día entró de segundo turno de un horario de 20:00 a 6:00 horas del 26 de octubre de 2014,

¹³ El 5 de junio de 2015, fu recibido con sello de la Secretaría de Seguridad Pública del Distrito Federal.





el cual su comandante le nombró servicio en la calle de 5 de Mayo e Isabel la Católica de la colonia Centro, delegación Cuauhtémoc, donde se acercó una persona del sexo masculino acompañado de una niña aproximadamente de 6 años de edad, quien dijo llamarse 16 que un día antes se había hospedado en el hotel Rioja y que el personal del hotel le negó el acceso al antes mencionado con su menor (sic) hija. El policía invitó al quejoso (sic) a ir al hotel antes mencionado, al llegar al lugar se entrevistó con un responsable del hotel negando sus datos personales, manifestando que el 24 de octubre de 2014, el señor de nombre se hospedó en el hotel, pero venía sólo y que el día 25 de octubre de 2014, regresó de su paseo y ya venía acompañado de una menor (sic), diciendo que es su hija, por lo que le explicaron que eran políticas del hotel que una menor (sic) sólo podrá hospedarse en compañía de su mamá y papá, por lo que nos retiramos del lugar... [El resaltado es nuestro] II.2.11 El 17 de julio de 2015, personal de este Organismo se comunicó telefónica, con el peticionario sustancialmente manifestó sus pretensiones: a) Una disculpa por parte del representante legal o dueño del "Hotel Rioja" le su hija y él.

- b) Dos carteles en donde se señale que en ese establecimiento se realizaron actos de discriminación.
- c) Impartición de cursos a las personas encargadas de recibir a los usuarios del hotel, relacionados con el derecho a la igualdad y no discriminación.
- d) Una placa en la entrada del establecimiento en la que se haga referencia en que en ese establecimiento no se discriminar.
- e) Una circular dirigida al personal del "Hotel Rioja", cuyo contenido sea el respeto a los derechos humanos y no discriminación.
- **II.2.12** El 13 de febrero de 2017, personal de este Consejo Nacional entabló comunicación telefónica con el peticionario, quien informó que al llenar el registro en el hotel no colocó el nombre de su hija sino solo el de él, pero en el rubro que refiere el número de personas, del citado registro, informó que eran dos, es decir él y su hija, pero como tal no hubo un registro de su hija, ello en razón de que personal del hotel no lo solicitó.







III. MOTIVACIÓN Y FUNDAMENTACIÓN DE QUE SE ESTÁ EN PRESENCIA DE UN ACTO DE DISCRIMINACIÓN COMETIDO POR PERSONAL DEL HOTEL DENOMINADO "HOTEL RIOJA".

Derivado de que no fue posible alcanzar una conciliación entre las partes, en razón de que el peticionario refirió que no deseaba conciliar el presente asunto, de conformidad con el artículo 72 de la Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación, este Consejo al contar con los elementos probatorios procede a determinar la queja materia de controversia, bajo los siguientes argumentos.

De conformidad con el artículo 1° de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, las personas gozan de los derechos humanos reconocidos en ésta y en los tratados internacionales de los que el Estado mexicano sea parte; asimismo, las normas relativas a los derechos humanos se interpretarán de conformidad con esta Constitución y con los tratados internacionales de la materia favoreciendo en todo tiempo a las personas la protección más amplia¹⁴. Aunado a ello, consta la prohibición de toda forma de discriminación que atente contra la dignidad humana tenga por objeto anular o menoscabar los derechos y libertades de las personas.

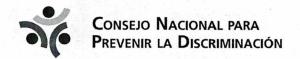
En el caso que se resuelve la persona peticionaria refirió actos tendientes a negarle le Que su spenderle la prestación de un servicio que se brinda al público, por alguna condición inherente a su persona, tal como su género, su estado civil y por ejercer su paternidad.

Por su parte, el licenciado Eloy Rodríguez Rodríguez, representante legal de Puente, titular del establecimiento "Hotel Rioja", sustancialmente manifestó que no se le condicionó el servicio al peticionario por causa de su estado civil, género o por ejercer su paternidad, sino porque el peticionario se negó a registrar a la niña que lo acompañaba, motivo por el cual se le negó el servicio. Sin embargo, el peticionario negó que se le haya solicitado en algún momento registrar a su hija, señalando que esa es la razón por la cual el hotel no cuenta con el citado registro, pues de habérselo solicitado él la hubiera registrado.

No obstante lo aludido por el licenciado Eloy Rodríguez, tal y como enunció el peticionario en los hechos motivo de queja, el 24 de octubre de 2014 éste arribó al citado hotel, pagó la habitación, salió a la calle y posteriormente regresó a la misma a descansar, y no fue sino al día siguiente, aproximadamente a las 22:00 horas, que al regresar al hotel el encargado del horario nocturno, le preguntó, según lo dicho por el peticionario en su escrito de queja, si estaban solos la niña y él, "a lo que contestó que sí, señalándole que eso no era posible, que tenía que salirse del hotel",

¹⁴ Es decir, de conformidad con el principio pro persona.





lo cual se corroboró con lo declarado por el C. 20 personal del "Hotel Rioja", quien en relación a los hechos manifestó que "Aparentemente llegó un matrimonio con su hija solicitando la habitación de dos camas para los tres, registrándose dos personas nada más, y al siguiente día el señor pidió que se le cambiara la habitación de dos camas a una cama para él y la niña, por lo cual no se le pudo prestar el servicio por que no se le dijo (sic) si era su hija, ya que a una persona adulta y una niña no dan servicio de hospedaje, ya que se presta a situaciones que no sabe que pueda suceder. "

Ambas declaraciones son acordes y se respaldan con el estado de cuenta presentado como prueba por parte del Representante Legal de Titular del "Hotel Rioja", en la cual aparece como fecha de llegada del peticionario el 24 de octubre de 2014 y como fecha de salida el 25 del mismo mes y año; así como el pago correspondiente de dicha noche. Con las anteriores pruebas se acredita que el peticionario tuvo acceso al servicio, cuando menos el 24 de octubre de 2014, ello a pesar de que según el dicho del representante legal del "Hotel Rioja", la niña que acompañaba al peticionario no del registrada, por lo que en caso de haberse solicitado el registro de la niña y que peticionario se haya negado a realizarlo desde ese momento se le debió haber negado el servicio a ambos, aspecto que no sucedió.

titular del establecimiento "Hotel Rioja" indicó que "al momento de llegar al hotel a hospedarse, ingresó con una mujer mayor de edad y una niña, a una habitación doble, al momento de registrarse se le pidió registrara a la menor (sic),... a lo que el hoy quejoso (sic) se negó, indicando que subiría a la habitación y en un momento la registraría, resultando así que por cambio de turno del personal de recepción, no se le volvió a insistir en el registro de la menor (sic), sino hasta el día siguiente".

Cabe resaltar que el peticionario negó haber llegado en compañía de una mujer adulta y haberse negado a registrar a su hija señaló que el personal del hotel nunca le solicitó realizar el registro de la misma; no obstante ello precisó que en la hoja de registro del hotel aparece el número 2 en el rubro de personas registradas, y que ello hace referencia a él y su hija, hecho que el "Hotel Rioja" por conducto de su apoderado legal no desvirtuó fehacientemente, pues no acreditó que el personal del hotel le hubiese solicitado el citado registro. pues incluso de ser cierto los hechos planteados por el personal del hotel, desde el primer momento tuvo que haber aplicado las políticas internas para el debido registro y haberle condicionado el servicio desde su llegada. En este punto se resalta que el C. 24 empleado del hotel, ante este Consejo declaró que "Aparentemente llegó un matrimonio con su hija solicitando la habitación de dos camas para los tres, registrándose dos personas nada más", sin que éste precisara si el registro de esas dos personas fue el del peticionario y





su hija, o el peticionario y la supuesta mujer adulta que lo acompañaba el primer día, hecho que como se dijo correspondía al prestador de servicios que quedara debidamente acreditado.

En virtud de lo anterior, este Consejo procedió a concatenar ambos dichos con las documentales presentadas como prueba por el "Hotel Rioja", para verificar el registro de las dos personas que mencionó el citado empleado. Al respecto, obran en el expediente la hoja de reservaciones de 24 de octubre de 2014 y el estado de cuenta de la misma fecha, ambas pruebas presentadas por el citado Hotel, donde sólo se aprecia el nombre del peticionario y su firma, es decir, no obra el nombre, firma o algún otro dato de identificación de otra persona, ni adulta, ni menor de edad, ello pese a que el artículo 23 fracción II de la Ley de Establecimientos Mercantiles del D.F., establece la obligación del hotel de llevar un registro de todos sus huéspedes, incluyendo de niñas y niños, que contenga nombre, ocupación, origen, procedencia y lugar de residencia.

Asimismo, como se puede apreciar entre los documentos que el peticionario proporcionó para robustecer su dicho, en específico la copia simple de la factura a su nombre, de folio 1668, de 25 de octubre de 2014, se enuncia que la habitación fue reservada para dos personas; no obstante, no se especifica si las mismas son adultas o niñas (os), lo mismo por lo que hace en la hoja de reservaciones de 20 de octubre de 2014, del "Hotel Rioja", en la cual se visualiza el nombre peticionario y que el número de personas registradas son dos sin especificar si son adultas o niñas (os).

Por su parte el licenciado Eloy Rodríguez Rodríguez, representante legal de titular del establecimiento mercantil "Hotel Rioja", entre los documentos que presentó en su respuesta a los hechos motivo de queja, la copia simple expedida por el "Hotel Rioja", de 24 de octubre de 2014, donde los clientes firman por estar de acuerdo con el precio de la habitación y con el reglamento interno del hotel, en la que aparece únicamente el nombre del peticionario y en la columna que enuncia el número de personas la anotación no es legible, por lo que no se logra distinguir el número de éstas. Por lo que se tiene la presunción de que el referido establecimiento no cumplió con lo enunciado en la

¹⁵ Véase la siguiente tesis: Época: Décima Época, Registro: 160066, Instancia: Tribunales Colegiados de Circuito, Tipo de Tesis: Jurisprudencia, Fuente: Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta, Libro IX, junio de 2012, Tomo 2 Materia(s): Civil, Tesis: I.5o.C. J/37 (9a.) Página: 743

PRUEBA PRESUNCIONAL LEGAL Y HUMANA. PRINCIPIOS QUE LA RIGEN (CÓDIGO DE PROCEDIMIENTOS CIVILES PARA EL DISTRITO FEDERAL).

Al pronunciar una resolución judicial, de manera especial han de ser consideradas las presunciones legales y humanas previstas en los artículos 379 al 383 del Código de Procedimientos Civiles para el Distrito Federal, con base en los principios que las rigen, los cuales se hacen consistir en que la presunción debe ser grave (digna de ser aceptada por personas de buen criterio), precisa (que el hecho en el cual se funde sea parte, antecedente o consecuencia de aquel que se quiere probar), y que cuando fueren varias las presunciones han de ser





fracción II¹⁶, del artículo 23 de la Ley de Establecimientos Mercantiles del Distrito Federal, el cual dispone la obligación de los establecimientos de hospedaje de registrar a todos sus huéspedes, incluyendo **registrar a las y los menores de edad (sic)**.

En virtud de lo anterior, y de que el escrito de queja y desahogo de vista realizado por el peticionario concuerda con la contestación que dio el Hotel, así como con la declaración del C. empleado del mismo, referente a que 26 el peticionario y su hija menor de edad acudieron a recibir el servicio de hospedaje, se tiene por acreditado el citado hecho. Sin embargo, la existencia de la mujer adulta que el hotel argumentó acompañó al peticionario no quedó acreditada, pues el peticionario negó su existencia y el personal del citado hotel no pudo acreditarla, pues sólo presentó como prueba el dicho del C. 27 empleado del citado establecimiento, quien indicó que el día en que el peticionario llegó al hotel solo se registraron dos personas, sin que se presentara el registro de la segunda persona diferente al peticionario que supuestamente se registro. Cabe LAC destacar que dicho registro de la mujer adulta debe constar en los archivos del citado hotel, pues de conformidad con el artículo 23, fracción II de la Leye, de Establecimientos Mercantiles del Distrito Federal, es su obligación registrar a tedas las personas que se hospeden. Por lo que prevalece la presunción a favor de la peticionario relativa a que todos los documentos presentados por éste y por el hotéla. los cuales fueron descritos en los párrafos que anteceden, donde consta personas ocuparían la habitación, se refieren al peticionario y a su hija.

concordantes (tener un enlace entre sí). De ahí que para cumplir con esos principios el juzgador, haciendo uso de su amplio arbitrio, debe argumentar para justificar su decisión, apegado a las reglas de la sana crítica.

QUINTO TRIBUNAL COLEGIADO EN MATERIA CIVIL DEL PRIMER CIRCUITO.

Amparo directo 309/2010. 10 de junio de 2010. Unanimidad de votos. Ponente: Walter Arellano Hobelsberger. Secretario: Enrique Cantoya Herrejón.

Amparo directo 170/2011. 25 de marzo de 2011. Unanimidad de votos. Ponente: Walter Arellano Hobelsberger. Secretario: Enrique Cantoya Herrejón.

Amparo directo 371/2011. 22 de julio de 2011. Unanimidad de votos. Ponente: María Soledad Hernández Ruiz de Mosqueda. Secretario: Hiram Casanova Blanco.

Amparo directo 460/2011. 18 de agosto de 2011. Unanimidad de votos. Ponente: María Soledad Hernández Ruiz de Mosqueda. Secretario: Miguel Ángel González Padilla.

Amparo directo 782/2011. 2 de febrero de 2012. Unanimidad de votos. Ponente: Walter Arellano Hobelsberger. Secretario: Enrique Cantova Herrejón.

¹⁶ **Artículo 23.-** Los establecimientos mercantiles en los que se preste el servicio de hospedaje con algún otro servicio, deberán contar para su operación con locales que formen parte de la construcción, separados por muros, canceles, mamparas o desniveles, construidos o instalados de modo que eviten molestias tanto a los huéspedes en sus habitaciones como a las personas que vivan en inmuebles aledaños, y observarán las siguientes disposiciones:

II. Llevar el control de llegadas y salidas de huéspedes con anotación en libros, tarjetas de registro o sistema computarizado, en los que incluya nombre, ocupación, origen, procedencia y lugar de residencia. Todos los menores de edad deberán ser registrados;







Ahora bien, también se tiene la presunción a favor del peticionario de que él y su hija fueron víctimas de discriminación por lo enunciado en el oficio DGPZC/OP/5789/2015, remitido el 22 del mismo mes y año, por la C. Nicole Founier Álvarez Icaza, Directora de Cultura y Atención en Derechos Humanos de la Secretaría de Seguridad Pública del Distrito Federal, del cual como quedó asentado se desprende sustancialmente lo siguiente:

El policía 2º 861650 García Hurtado César, informa que ese día entró de segundo turno de un horario de 20:00 a 6:00 horas del 26 de octubre de 2014, el cual su comandante le nombró servicio en la calle de 5 de Mayo e Isabel la Católica de la colonia Centro, delegación Cuauhtémoc, donde se acerca una persona del sexo masculino acompañado de una niña aproximadamente de 6 años de edad, quien dijo llamarse

informándole que un día antes se había hospedado en el Hotel Rioja y que el personal del hotel le negó el acceso al antes mencionado con su menor (sic) hija.



El policía invitó al quejoso (sic) ir al hotel antes mencionado, al llegar al lugar se entrevistó con un responsable del hotel negando sus datos personales, manifestando que el 24 de octubre de 2014, el señor de nombre se hospedo en el hotel, pero venía sólo y que el día 25 de octubre de 2014, regresó de su paseo y ya venía acompañado de una menor (sic), diciendo que es su hija, por lo que le explicaron que eran políticas del hotel que una menor(sic) sólo podrá hospedarse en compañía de su mamá y papá, por lo que nos retiramos del lugar...

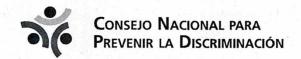
[El resaltado es nuestro]

Así como en lo plasmado en el acta circunstanciada iniciada por personal de este Organismo el 6 de mayo de 2015, en la que quedó debidamente asentado el testimonio rendido por el señor 30 trabajador del "Hotel Rioja", quien, a preguntas expresas, sustancialmente señaló lo siguiente:

1. Indique si conoce a las partes involucradas en la presente queja, y de ser el caso, ¿quiénes son?

Aparentemente llegó un matrimonio con su hija solicitando la habitación de dos camas para los tres, registrándose dos personas nada más, y al siguiente día el señor pidió que se le cambiara la habitación de dos camas a una cama para él y la niña, por lo cual no se le pudo prestar el servicio por que no se le dijo si era su hija, ya que a una persona adulta y una





niña no dan servicio de hospedaje, ya que se presta a situaciones que no sabe que pueda suceder.

10.- Informe si tiene conocimiento si existe alguna restricción para el hospedaje en el "Hotel Rioja" de una persona adulta con un niño y/o niña. Asimismo, qué medidas se adoptan para el hospedaje en estos casos.

R.- **Sí existe restricción**, existe una Ley que refiere que deben registrase tanto los niños como los adultos en los lugares que prestan servicio de hospedaje. En el artículo 23, inciso 2, de la Ley de Establecimientos Mercantiles del Distrito Federal.

Regularmente evitan hacer la aceptación del cliente que viene con un niño o niña, pues les indican que no tienen habitaciones disponibles, sino registran a los niños.

[El resaltado es nuestro]

Referente a que el peticionario se negó a realizar el registro de su hija en el citete. Hotel y que debido a esto se le negó el servicio, como el representante legal dicho establecimiento mercantil intentó hacer valer, no existen pruebas o indicios que respalden que el citado hotel le solicitó el registro mencionado, pues en caso de ser afirmativo el citado supuesto, éste debió de haberle negado o condicione el servicio de hospedaje al citado registro de la menor de edad desde la primera noche, hecho que no sucedió, pues como quedó acreditado el peticionario se hospedó y pagó los servicios de una habitación que ocupó con su hija y en ninguna documental presentada por el hotel se asentó la negativa del peticionario de registrarla.

Por ello, en este caso el personal del establecimiento "Hotel Rioja", al no haberle condicionado el servicio al registro de su hija desde su llegada el primer día, incumplió con lo enunciado en la fracción II¹⁷ del artículo 23 de la Ley de Establecimientos Mercantiles del Distrito Federal, que establece la obligación a los establecimientos de hospedaje de registrar a los menores de edad (sic) y a todas las personas que ahí se hospeden.

¹⁷ **Artículo 23.-** Los establecimientos mercantiles en los que se preste el servicio de hospedaje con algún otro servicio, deberán contar para su operación con locales que formen parte de la construcción, separados por muros, canceles, mamparas o desniveles, construidos o instalados de modo que eviten molestias tanto a los huéspedes en sus habitaciones como a las personas que vivan en inmuebles aledaños, y observarán las siguientes disposiciones:

II. Llevar el control de llegadas y salidas de huéspedes con anotación en libros, tarjetas de registro o sistema computarizado, en los que incluya nombre, ocupación, origen, procedencia y lugar de residencia. Todos los menores de edad deberán ser registrados;





En ese sentido, lo manifestado por el peticionario en su queja y desahogo a la vista se opone a lo que el representante legal de la persona moral a la que se le imputan los hechos respondió, pues refirió que se le negó el servicio debido a la negativa del peticionario de registrar a su hija. Sin embargo, el dicho del peticionario se robustece con la declaración del C. 31 trabajador del "Hotel Rioja", relativa a que señaló que es una política interna del establecimiento el no brindar el servicio a una persona adulta sola en compañía de una niña o niño, pues refirió que "a una persona adulta y una niña no dan servicio de hospedaje, ya que se presta a situaciones que no sabe que pueda suceder". Incluso el citado trabajador precisó que "evitan hacer la aceptación del cliente que viene con un niño o niña", e incluso les hacen caer en el error al decirles que no tienen habitaciones disponibles cuando solicitan sus servicios.

Lo anterior también se respalda con la propia respuesta del representante legal del Titular del Hotel, quien en su contestación refirió "ante la negativa de registrar a la menor (sic) y dadas las circunstancias especiales que se dieron en el caso en aparticular al solicitar la habitación sencilla con una cama y sin encontrase ya cospedada la señora con que llegó el día anterior, se decidió no prestarle el servicio", pues de la respuesta antes citada se desprende que la supuesta negativa del registro de la hija del peticionario, no fue la causa exclusiva de la negativa del servicio, lo cual se confirma con el hecho de que se le prestó el servicio de le Que segundo argumento dado por el representante legal, relativo a que en ese momento el personal del hotel tuvo conocimiento de que una mujer adulta ya no se hospedaría con ellos, contrario sensu si no se hubieran presentado esas "circunstancias especiales" (que una mujer ya no se hospedara con ellos y el cambio de habitación) se le hubiera continuado prestando el servicio sin necesidad del registro de su hija.

Además, el dicho del peticionario se respalda con el parte informativo del policía adscrito a la Secretaría de Seguridad Pública del Distrito Federal, García Hurtado César, el cual es tercero ajeno sin interés alguno al presente caso, quien indicó que el 26 de octubre de 2014 se entrevistó con un responsable del hotel quien se negó a darle sus datos personales, el cual le dijo que al peticionario "le explicaron que eran políticas del hotel, que una menor (sic) sólo podrá hospedarse en compañía de su mamá y papá" es decir, el personal del hotel nunca argumentó que la política del hotel era no brindarle el servicio por la falta de registro de la niña, como lo pretendió hacer valer el representante legal del citado hotel, pues vinculó la negativa del servicio a que sólo se brinda el mismo parejas de hombre y mujer (papá y mamá) cuando llevan a un niña o niño.

¹⁸ Remitido a este Consejo mediante el oficio DGPZC/OP/5789/2015.





Por lo anterior y de las pruebas indíciales¹⁹ recabadas y aportadas, este Consejo sostiene que se acreditó una vulneración al peticionario en sus derechos a recibir en condiciones de igualdad los servicios que se prestan al público, a ejercer su paternidad y a recibir un trato digno y respetuoso, ya que personal del "Hotel Rioja" le impidió su estancia en el mismo, por un atributo inherente a su persona, como lo es ser un padre divorciado que acudía sólo en compañía de su hija, brindándole un trato diferenciado con relación a los padres y madres que acuden juntos para recibir los citados servicios con su descendencia, acreditándose con ellos los tres elementos²⁰ que configuran un acto de discriminación establecidos en el artículo 1°, párrafo segundo, fracción III de la Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación, de conformidad con lo manifestado en los puntos II.2.8 y II.2.9.

Por ello, es importante manifestar que el derecho de una persona que pretende hacer uso como consumidora de un servicio que se oferta al público por parte de un proveedor, no puede negarse, condicionarse o restringirse por motivo de su género, estado civil o por ejercer su paternidad; en ese sentido, constituye una obligación de no hacer, el no establecer criterios discriminatorios respecto de las personas solicitantes de los mismos, tales como "selección de clientela", condicionamiento del consumo o "reserva del derecho de admisión"²¹, por los motivos expuestos prohibidos de discriminación.²²

Por ello, en la narración de hechos que la persona peticionaria precisó como materio de queja, se desprende que la discriminación se tradujo en la suspensión del servicio por parte del personal del multicitado hotel. Aunado a ello, se observa que el referido establecimiento mercantil violentó los derechos del peticionario y de su hija, por motivos de su estado civil, género y ejercicio de su paternidad, entre ellos,

¹⁹ Valuadas conforme a los artículos 79, 93 fracciones III y VII, 133, 188, 203, 208, 209 y 210 del Código Federal de Procedimientos Civiles.

²⁰ Al analizar el marco jurídico los investigadores Pedro Salazar y Rodrigo Gutiérrez coinciden con la definición expuesta al concluir que: *Haciendo una síntesis del contenido de las cláusulas insertas en los instrumentos señalados, es posible decir que son tres elementos relacionados entre sí los que constituyen un acto discriminatorio: a) una distinción injustificada; b) basada en un rasgo, c) que anula derechos.* En: Salazar Ugarte, Pedro, y Gutiérrez Rivas, Rodrigo. *El derecho a la libertad de expresión frente al derecho a la no discriminación. Tensiones, relaciones e implicaciones*, Instituto de Investigaciones Jurídicas, UNAM - Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación, 1ª ed., México, D.F., 2008, pág.40.

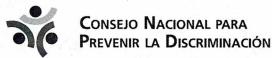
²¹ Sirva como criterio orientador al respecto la tesis de la Suprema Corte de Justicia de la Nación que al rubro dice: CONSUMIDOR, LEY FEDERAL DE PROTECCION AL. SU ARTICULO 58 NO INFRINGE EL ARTICULO 50. CONSTITUCIONAL POR EL HECHO DE PROHIBIR LA RESERVA EN EL DERECHO DE ADMISION EN ESTABLECIMIENTOS QUE OFRECEN SERVICIOS AL PUBLICO EN GENERAL.

Tesis aislada: P. CV/95. Amparo en revisión 1006/94. Baby'O, S.A. de C.V. 18 de septiembre de 1995. Unanimidad de once votos. Ponente: Sergio Salvador Aguirre Anguiano. Secretario: Juan Carlos Cruz Ramos.

²² Como los precisados en los artículos 1 párrafo quinto de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y 1 párrafo segundo, fracción III de la Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación.







el relativo a la no discriminación, con motivo del cese de la prestación del servicio y con ello atentó contra su dignidad.

Ahora bien, es imperante señalar que las relaciones entre particulares, aun las que corresponden a la prestación de servicios, no están exentas de posibilitar la inclusión de todas las personas, tal como lo ha establecido el Poder Judicial de la Federación, respecto a que los "derechos fundamentales de igualdad y de no discriminación gozan de eficacia en las relaciones entre particulares, a través de la siguiente tesis:"²³

IGUALDAD Y NO DISCRIMINACIÓN, PRINCIPIO DE. SU VIOLACIÓN POR LOS PARTICULARES.

[...] este principio de no discriminación rige no sólo para las autoridades sino también para los particulares, pues lo contrario sería tanto como subordinar la supremacía constitucional a los deseos o actos de los particulares. Así, estos últimos tienen el deber de abstenerse de cualquier actuación que vulnere la Constitución, lo que no implica necesariamente que realicen conductas positivas, pero sí están obligados a respetar los derechos de no discriminación y de igualdad real de oportunidades. [...] Lo anterior significa que la prohibición de no discriminar puede traducirse en una limitación de Quejasa la autonomía de la voluntad, o autonomía de las partes para contratar, misma que debe ceder siempre que esté en juego la dignidad de la persona [...].²⁴

A fin de clarificar lo expuesto, se realizan las siguientes reflexiones en torno a los motivos prohibidos de discriminación que nos ocupan.

Respecto a la vulneración al derecho a la no discriminación cometida en agravio de las personas con motivo de su estado civil:

El Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales de la Organización de las Naciones Unidos (ONU) señaló en la Observación General 20 "La no discriminación V los derechos económicos, sociales culturales V (artículo 2. párrafo 2 del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales)", como motivos prohibidos de discriminación, el estado civil y situación familiar, los cuales no deben constituir un "obstáculo para hacer realidad los derechos" de las personas 25, al señalar lo siguiente:

_

²³ DERECHOS FUNDAMENTALES DE IGUALDAD Y DE NO DISCRIMINACIÓN. GOZAN DE EFICACIA EN LAS RELACIONES ENTRE PARTICULARES. Tesis: 1a. XX/2013 (10a.), registro: 2002504, Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta, Décima época, Libro XVI, enero de 2013, Tomo 1, Página: 627.

²⁴ IGUALDAD Y NO DISCRIMINACIÓN, PRINCIPIO DE. SU VIOLACIÓN POR LOS PARTICULARES. Tesis: I.8o.C.41 K (9a.), registro: 160554, *Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta*, Décima época, Libro III, Diciembre de 2012, Tomo 5, Página: 3771.

ONU, Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, E/C.12/GC/20, 2 de julio de 2009, párrafo 32.





"El estado civil y la situación familiar pueden establecer distinciones entre individuos por el hecho, entre otras cosas, de estar casados o no, de estar casados en un determinado régimen, de formar parte de una pareja de hecho o tener una relación no reconocida por la ley, de ser divorciados o viudos, de vivir con más parientes que los estrictamente pertenecientes al núcleo familiar o de tener distintos tipos de responsabilidades con hijos y personas a cargo o un cierto número de hijos. La diferencia de trato en el acceso a las prestaciones de la seguridad social en función de si una persona está casada o no debe justificarse con criterios razonables y objetivos. También puede producirse discriminación cuando una persona no puede ejercer un derecho consagrado en el Pacto como consecuencia de su situación familiar, o sólo puede hacerlo con el consentimiento del cónyuge o el consentimiento o el aval de un pariente."

De los hechos expuestos como materia de queja, se advierte que por dicho motivo (ejercicio de la paternidad) se le condicionó el servicio de hospedaje lo que derivó en la vulneración de un derecho, como lo es la negación de un servicio que se ofeta al público, incluso generando un ambiente de violencia en agravio de su hija él, situación que no sucede frecuentemente con las parejas heterosexuales presentan con sus hijas o hijos, como tampoco debería presentarse con las parejas homosexuales o padres o madres divorciados, solteros o que simplemente solas en compañía de su descendencia.

Asimismo, en el tomo II de la Colección Legislar sin Discriminación titulado matrimonio y familias, emitido por este Organismo, se enuncia lo siguiente:

... se trata de un concepto social y dinámico: "dentro de un Estado democrático de Derecho, en el que el respeto a la pluralidad es parte de su esencia, lo que debe entenderse protegido constitucionalmente es la familia como realidad social y, por ende, tal protección debe cubrir todas sus formas y manifestaciones en cuanto realidad existente".

La anterior interpretación ya se había realizado desde 2009, cuando la Primera Sala de la Corte explicó que el concepto de familia es dinámico y, por lo tanto, para proteger eficazmente los derechos de las personas, no puede entenderse como una institución estática:

La familia no puede ser una institución estática y perpetua, sino dinámica, lo cual implica, entre otras cosas, que aunque subsista una comunidad familiar de personas unidas por lazos de parentesco y lazos culturales, también se crean constantemente nuevas comunidades familiares dentro de la misma familia, que como instituciones de derecho civil consideradas en sí mismas, también merecen la misma protección establecida en el artículo 4 constitucional.





Lo anterior es así, toda vez que la protección constitucional de la familia tiene también una clara dimensión individual, derivada de la garantía constitucional de protección a la vida familiar, en términos de la cual, toda persona tiene el derecho de fundar una familia; de contraer matrimonio; de participar en condiciones de igualdad dentro del núcleo familiar; de proteger a su familia frente a actuaciones arbitrarias e injustificadas que la lesionen; y de permanecer en dicho núcleo social perpetuando los vínculos afectivos, así como los derechos y responsabilidades en relación con los miembros que la componen.

Asimismo, se debe tomar en consideración que diversos órganos internacionales de derechos humanos han interpretado que no existe un modelo único de familia, ya que éste puede variar. Así, la Corte IDH, en su sentencia al caso Atala Riffo y niñas vs. Chile, se refiere a las opiniones y observaciones del Comité para la Eliminación de la Discriminación contra la Mujer, al Comité de los Derechos del Niño y al Comité de Derechos Humanos. En todas ellas se coincide que la familia es un concepto que varía atendiendo al lugar y al tiempo.

Por todo lo expuesto, un establecimiento mercantil, al constituirse como un negocio provee bienes, productos o servicios, no puede negarlos, condicionarlos o restringirlos en su utilización, consumo o acceso a la persona consumidora que está dispuesta a pagarlos, y mucho menos sustentar tal negativa o restricción en una paternidad.

Asimismo, toda persona física o moral prestadora de servicios mercantiles tiene como obligación cumplir con el marco legal; por tanto, debe respetar, proteger y garantizar los derechos de quien contrate o pretenda adquirir los mismos, siempre bajo una perspectiva de igualdad y no discriminación.

En este orden de ideas, tal como se ha venido señalando, se afirma que queda prohibida toda discriminación motivada por, entre otras causas, el estado civil, género y ejercicio de la paternidad o cualquier otra que atente contra la dignidad humana y tenga por objeto anular o menoscabar los derechos y libertades de las personas, pues todas son iguales ante la ley y tienen, sin distinción, derecho a igual protección.

Por lo anterior, quedó acreditado que la actitud de la moral particular responsable atenta contra derechos humanos que son protegidos por el sistema jurídico nacional y los tratados internacionales, mismos que se señalan a continuación:

— El derecho a la igualdad y no discriminación teniendo como consecuencia inmediata la prohibición de toda conducta discriminatoria que tenga por objeto o resultado la afectación o menoscabo de un derecho humano o libertad de las personas, como lo establece el párrafo quinto del artículo 1 de la Constitución





Política de los Estados Unidos Mexicanos, en concordancia con tratados internacionales ratificados por México, como los artículos 2 y 26 del Pacto Internacional de los Derechos Civiles y Políticos; 2 del Pacto Internacional de Derechos Económicos Sociales y Culturales; 1 y 24 de la Convención Americana sobre Derechos Humanos; y 3 del Protocolo Adicional a la Convención Americana sobre Derechos Humanos en Materia de Derechos Económicos, Sociales y Culturales.

Igualmente se retoma dicha prohibición en la Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación; cuyo artículo 1, párrafo segundo, fracción III define la discriminación en los términos siguientes:

[...] se entenderá por discriminación toda distinción, exclusión, restricción o preferencia que, por acción u omisión, con intención o sin ella, no sea objetiva, racional ni proporcional y tenga por objeto o resultado obstaculizar, restringir, impedir, menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos humanos y libertades, cuando se base en uno o más de los siguientes motivos: el origen étnico o nacional, el color de piel, la cultura, el sexo, el género, la edad, las discapacidades, la condición social, económica, de salud o jurídica, la religión, la apariencia física, las características genéticas, la situación migratoria, el embarazo, la lengua, las opiniones, las preferencias sexuales, la identidad o filiación política, el estado civil, la situación familiar, las responsabilidades familiares, el idioma, los antecedentes penales o cualquier otro motivo [El resaltado es nuestro].

ir, os el ud la as ar, Direcció

Además, de que el artículo 9, fracciones XXII, XXIV y XXXIV de la referida Ley Federal señalan como discriminación:

XXII. Impedir el acceso a cualquier servicio público o institución privada que preste servicios al público [...].

XXIV. Restringir la participación en actividades deportivas, recreativas o culturales;

XXXIV. En general cualquier otro acto u omisión discriminatorio en términos del artículo 1, párrafo segundo, fracción III de esta Ley.

Asimismo, se violenta su derecho como persona consumidora, establecido en el artículo 58 de la Ley Federal de Protección al Consumidor²⁶, en donde se retoman

26 Artículo 58.- El proveedor de bienes, productos o servicios no podrá negarlos o condicionarlos al consumidor por razones de género, nacionalidad, étnicas, preferencia sexual, religiosas o cualquiera otra particularidad. Los proveedores de bienes y servicios que ofrezcan éstos al público en general, no podrán establecer preferencias o discriminación alguna respecto a los solicitantes del servicio, tales como selección de clientela, condicionamiento del consumo, reserva del derecho de admisión, exclusión a personas con discapacidad y







los derechos a la igualdad y no discriminación de las personas en el territorio nacional al adquirir un servicio, bien o producto dentro de un establecimiento mercantil.

— El derecho al esparcimiento se encuentra reconocido en los artículos 24 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos y XV de la Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre. Se sostiene sustancialmente que toda persona tiene derecho al descanso, al disfrute del tiempo libre y a la recreación.

Al respecto se puede afirmar que el derecho al esparcimiento representa un escenario para el desarrollo equilibrado de la persona, lo que implica la posibilidad de que opte por dedicar de manera voluntaria tiempo libre a descansar, divertirse, desarrollar su formación o a participar en la vida social o cultural de su comunidad, situaciones que impactan directamente en su calidad de vida; parámetro que sirve para medir el grado de evolución de un Estado democrático²⁷.

establecimientos mercantiles no resulta extraño en el contexto actual de prevalencia establecimientos mercantiles no resulta extraño en el contexto actual de prevalencia de vulneraciones a los derechos humanos de ciertas personas o grupos sociales que son estereotipadas, prejuiciadas o estigmatizadas en el entorno social. Por lo que es necesario que como establecimiento de prestación de servicios relacionados que es parcimiento se comprometan con los principios fundamentales de respeto a la dignidad humana, inclusión y no discriminación en el ejercicio de sus actividades comerciales, que no están exentas de la observancia de los derechos humanos establecidos en nuestro orden jurídico nacional.

Respecto a la vulneración al derecho a la no discriminación cometida en agravio de las personas con motivo de su género:

Cabe sostener que el género al referirse a las diferencias y relaciones sociales entre los hombres y mujeres, que son adquiridas y que pueden evolucionar a lo largo del tiempo y que varían ampliamente entre las sociedades y culturas, se emplea para analizar los roles, las responsabilidades, los obstáculos, las oportunidades y necesidades de las mujeres y de los hombres en todas las áreas y en cualquier contexto social dado ²⁸, como lo es en este caso el realizar actividades recreativas con sus descendientes. Las distinciones por género son mecanismos que buscan el condicionamiento al acceso y control de ciertos derechos y la forma en que se

otras prácticas similares, salvo por causas que afecten la seguridad o tranquilidad del establecimiento, de sus clientes o de las personas discapacitadas, o se funden en disposiciones expresas de otros ordenamientos legales...

²⁷ Carpizo, Jorge. "Tendencias actuales del constitucionalismo latinoamericano", Instituto de Investigaciones Jurídicas de la UNAM – Instituto Iberoamericano de Derecho Constitucional; pág.7 y 8; México UNAM 2009.

²⁸ Organización Internacional del Trabajo; "ABC de los derechos de las trabajadoras y la igualdad de Género"; Tema Género; pág. 47; Ginebra Suiza, 2003.





ejercen los mismos, a partir de la condición de mujer o de hombre de una persona, lo cual, hecho con un distingo injustificado, puede derivar en la vulneración del acceso a derechos y en consecuencia eliminar o limitar la posibilidad de un trato igualitario entre las personas.

La igualdad de trato con respecto al género implica que los diferentes comportamientos, aspiraciones y necesidades de las mujeres y de los hombres reciban la misma consideración, se les reconozca el mismo valor y sean apoyados en igual, sin importar si sus comportamientos se ajustan o no a los roles de género socialmente construidos.

El principio internacional de igualdad de la mujer y el hombre ante la ley, establece que los Estados, así como los entes privados que los integran, están obligados a reconocer en sus leyes una capacidad jurídica idéntica para hombres y mujeres, lo que no se limita al ámbito público, sino que también se extiende a la esfera privada, cubriendo la discriminación practicada por cualquier persona, organización empresa²⁹.

Al respecto, el Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales en Observación General Nº 16, en relación a la igualdad entre hombre y mujeres precisó que el género afecta al derecho igual del hombre y la mujer a disfrutar de sus derechos... Las ideas preconcebidas sobre el papel económico y cultural en función del género impiden que el hombre y la mujer compartan responsabilidades en todas las esferas en que lo exige la igualdad, como lo es en el ámbito familiar, ya que los padres divorciados pueden y deben hacerse cargo de los cuidados y actividades recreativas de sus hijas e hijos, aunque socialmente las mismas hayan sido tradicionalmente asignadas a las madres.

Ahora bien, en relación con el caso concreto, hay una confesión expresa de parte del personal del establecimiento "Hotel Rioja" con respecto a la prohibición de prestar el servicio a los hombres que se hospeden solos en compañía de niñas y niños, al decir que "a una persona adulta y a una niña no dan servicio de hospedaje, ya que se presta a situaciones que no sabe que pueda suceder."

Lo anterior, se refuerza con lo señalado por el licenciado Eloy Rodríguez Rodríguez, representante legal de stablecimiento mercantil con giro de hotel denominado "Hotel Rioja", quien señaló que "...en el caso en particular al solicitar la habitación sencilla con una cama y sin encontrarse ya hospedada la señora con que llegó el día anterior, se decidió no prestar más el servicio".

²⁹ Secretaría de Relaciones Exteriores de México; Comentarios del Comité de expertas de la CEDAW al Artículo 2 inciso a), "Manual: Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra las mujeres y su protocolo facultativo"; pág. 133, 3era edición, UNIFEM – PNUD, México 2007.







No obstante que el representante legal pretende justificar esa discriminación en el cumplimiento de la Ley de Establecimientos Mercantiles del Distrito Federal, ello no exime que la aplicación e interpretación de ésta, sea respetuosa del derecho a la igualdad y no discriminación, entre otros motivos por género, pues de conformidad con lo manifestado por el hotel, mientras que el personal pensaba que el peticionario y su hija estaban acompañados de una mujer adulta, la cual como ya se mencionó no se acreditó su existencia, no le exigieron el registro de la niña menor de edad, y prueba de ello es que se le brindó el hospedaje por una noche; sin embargo, en cuanto el personal tuvo conocimiento de que el peticionario se hospedaba solo con su hija, fue que, sin conceder, supuestamente se exigió el registro de la menor de edad para los archivos del mismo, ahora si como elemento necesario para brindarle una noche más de hospedaje.

Derivado de lo anterior, se reconoce la obligación que tiene el "Hotel Rioja" respecto a respetar el derecho a la igualdad entre mujeres y hombres, y para ello es necesario que dicha persona moral no base su política de prestación de servicios en los comportamientos esperados de su clientela de conformidad con roles tradicionales de la mujer y el hombre en la sociedad y en la familia; así como superar aquellos estereotipos de idoneidad o necesidad basados en el género, como lo puede ser el hijas e hijos y por tanto sólo cuando una madre, tía, abuela o en general cualquier mujer acuda en compañía de niñas y niños se estime que es una conducta de recreación familiar, y por el contrario cuando sea un padre, tío, abuelo o cualquier familiar hombre, sin mayor investigación, indicio o referencia, se estime una presunta conducta irregular o inclusive delictiva.

Es importante precisar que, según obra en el expediente, el personal que labora para el citado Hotel al referir que son "políticas del hotel que una menor(sic) sólo podrá hospedarse en compañía de su mamá y papá", contrario sensu, de forma expresa reconocieron frente al personal de la Secretaría de Seguridad Pública del Distrito Federal que no dejan hospedarse a padres solos en compañía sus hijas e hijos, pues de conformidad con lo declarado por el personal del hotel "se presta a situaciones que no sabe que pueda suceder". Por ello, de forma velada el hotel basó su actuar en una supuesta protección a las niñas y niños que se hospedan en el mismo; sin embargo, resulta contradictorio que, ante la sospecha, que para el personal del hotel es fundada y suficiente para negar el servicio de hospedaje, no se de vista a las autoridades de seguridad, investigación y procuración de justicia para la protección integral de la niñez, quienes son las autoridades competentes para investigar hechos delictivos.





No se omite mencionar que a este Consejo le preocupan los diversos delitos que se cometen en agravio de las niñas, niños y adolescentes; sin embargo, las medidas que se tomen para prevenir, investigar y sancionar los mismos, deben basarse en elementos objetivos y con intervención de las autoridades competentes.

Por ello, se reitera que la "política" interna del establecimiento mercantil "Hotel Rioja" genera agravios a los hombres (padres, hermanos, tíos, abuelos y en general familiares) que van acompañados de su descendencia para hospedarse en dicho hotel, por motivos de género, como ya quedó acreditado, por lo que se atenta contra derechos humanos que son protegidos por el sistema jurídico nacional y en los tratados internacionales de derechos humanos que se han señalado a lo largo de este apartado.

A su vez, el citado Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, en la Observación General 16 relativa a la igualdad de derechos del hombre y la mujer al disfrute de los derechos económicos, sociales y culturales (en relación con establece que:

7. El disfrute de los derechos humanos sobre la base de la igualdad entre hombres y mujeres debe entenderse en sentido lato [...]. La igualdad formal presupone que se logra la igualdad si las normas jurídicas o de otra naturaleza tratan a hombres y mujeres de una manera neutra. Por su parte, la igualdad sustantiva se ocupa de los efectos de las normas jurídicas y otras y de la práctica y trata de conseguir no que mantengan, sino que alivien la situación desfavorable de suyo que sufren ciertos grupos.

Por su parte, el Poder Judicial de la Federación ha plasmado, sobre la igualdad entre mujeres y hombres, el criterio siguiente:

[...] la igualdad ante la ley, como un principio de justicia, implica que las personas deben ser tratadas de la misma manera en iguales circunstancias, de forma que sólo puede otorgarse un trato distinto en virtud de situaciones relevantes que puedan justificarse, a fin de evitar el trato desigual; además, esta prerrogativa parte de la concepción de que la persona humana es lo más importante, por lo que no está permitido hacer diferencias en razón de género [...].³¹

³⁰ Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales. DESC, E/C.12/2005/4, 11 de agosto de 2005.

³¹ Amparo en revisión 395/2007 de 4 de julio de 2007, publicada en el Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta; Tomo XXVII: SEGURO SOCIAL. EL ARTÍCULO 152 DE LA LEY RELATIVA, VIGENTE HASTA EL 30 DE JUNIO DE 1997, VIOLA LA GARANTÍA DE IGUALDAD JURÍDICA ENTRE EL VARÓN Y LA MUJER.





La igualdad entre las mujeres y los hombres precisa, entonces, de la "eliminación de toda forma de discriminación en cualquiera de los ámbitos de la vida, que se genere por pertenecer a cualquier sexo"³².

Como conclusiones, se destacan las siguientes:

- 1. La persona peticionaria fue víctima de discriminación por personal del establecimiento mercantil referido en la presente resolución, ya que se le negó la prestación del servicio en razón de su estado civil, el ejercicio de su paternidad y por su género.
- 2. Desde el momento en que personal de atención del mismo, les impidió la permanencia en el hotel sin mayor justificación que informarle que no se le podía prestar el servicio por ir con una menor de edad (sic) y haber solicitado una habitación con una cama; vulneró sus derechos a la igualdad y no discriminación y al esparcimiento, traducido todo ello en un trato contrario a su dignidad de su hija y de él; lo cual se puede corroborar con las diversas probanzas que obran en el expediente, entre ellas el oficio DGPZC/OP/5789/2015, de 12 de junio de 2015, por medio del cual se enuncia sustancialmente lo siguiente:

e Quejas

El policía 2º 861650 García Hurtado César, informó que ese día entró de segundo turno de un horario de 20:00 a 6:00 horas del 26 de octubre de 2014, el cual su comandante le nombró servicio en la calle de 5 de Mayo e Isabel la Católica de la colonia Centro, delegación Cuauhtémoc, donde se acercó una persona del sexo masculino acompañado de una niña aproximadamente de 6 años de edad, quien dijo llamarse 33 informándole que un día antes se había hospedado en el hotel Rioja y que el personal del hotel le negó el acceso al antes mencionado con su menor hija.

El policía invitó al quejoso (sic) a ir al hotel antes mencionado, al llegar al lugar se entrevistó con un responsable del hotel negando sus datos personales, manifestando que el 24 de octubre de 2014, el señor de nombre 34 se hospedo en el hotel, pero venía sólo y que el día 25 de octubre de 2014, regresó de su paseo y ya venía acompañado de una menor, diciendo que es su hija, por lo que le explicaron que eran políticas del hotel que una menor sólo podrá hospedarse en compañía de su mamá y papá, por lo que nos retiramos del lugar...

[El resaltado es nuestro]

³² Artículo 6 de la Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres.





- 3. No pasa inadvertido para este Consejo que a partir de la acreditación habida de los hechos objetivos imputados como ciertos en contra del referido hotel, mismos que vulneraron los derechos antes mencionados, se puede considerar para efectos de la presente resolución que la concepción del menoscabo a los sentimientos, el desmedro o el deterioro que el agravio ha causado a la integridad psicoafectiva de la persona agraviada se tiene por acreditado en razón de que el personal del hotel aludido le negó la permanencia en el mismo a su hija y a él, al informarle que no era posible siguieran hospedados ahí porque "son políticas del hotel que una menor (sic) sólo puede hospedarse en compañía de su mamá y papá", así pues el carácter interior de las afecciones emocionales o morales que sufrieron las personas agraviadas reviste las características de un daño extra patrimonial que afectó sus derechos, causándoles un dolor cierto y actual a consecuencia del acto considerado como imputable al personal del establecimiento mercantil objeto de la presente resolución, por lo que el mismo se toma en consideración para todos sus efectos legales en la presente.
- 4. Por tanto, el actuar del personal de atención del "Hotel Rioja", al haber negado la y restringido la prestación de sus servicios, mismos que se vinculan a los dejechos del peticionario y su hija a recibir la prestación de servicios al público y al esparcimiento, no puede estar por encima de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, tratados internacionales de derechos humanos y demás normatividad ya invocada en la presente Resolución por Disposición, relativa a la no discriminación, puesto que carecen en todos los casos de justificación objetiva y razonable alguna para negar, condicionar o restringir el ingreso y permanencia en el establecimiento con motivo de su estado civil, género y por ejercer su paternidad, máxime si dicha prestación de servicios se oferta al público en general.

IV. REPARACIÓN DEL DAÑO.

De conformidad con los "Lineamientos que regulan la aplicación de las medidas administrativas y de reparación del daño en casos de discriminación", se establece en el QUINTO que el Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación, para el establecimiento de las medidas administrativas y de reparación, de buena fe y a verdad sabida, tomará en consideración las particularidades de cada caso graduándolas, en un sentido de lógica y equidad, y, entre otros principios, se guiará por el de proporcionalidad.

Asimismo, se indica en el lineamiento SÉPTIMO que el Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación "valorará las pretensiones de la víctima de los actos, omisiones o prácticas sociales discriminatorias en el caso concreto, de conformidad con el principio de proporcionalidad, determinándolas, mediante resolución, fundada y motivada. Considerará para ello el nexo causal de la discriminación y el daño





identificado; la naturaleza y, de ser el supuesto, el monto del daño material e inmaterial; así como su razonabilidad e integralidad".

Por otra parte, en el OCTAVO lineamiento se indica que las medidas impuestas no tienen por objeto el "enriquecimiento ni empobrecimiento para las víctimas de discriminación más allá del daño causado [...]".

Con motivo de que no es posible restituir los derechos conculcados a las personas agraviadas se establecen medidas administrativas y de reparación, de conformidad con los artículos 83 y 83 bis, que son tendientes a que los actos y prácticas de discriminación, como los acontecidos, no vuelvan a repetirse, buscando que se sensibilicen sobre el respeto y observancia de la cultura de la igualdad y la no discriminación y modifiquen sus políticas, bajo esa perspectiva, aunado a la disculpa que se debe otorgar a las personas agraviadas, con motivo de las violaciones a derechos humanos de las que fueron víctimas.

como criterio para la imposición de las medidas administrativas y de reparación, de conformidad con el artículo 84, fracción IV de la Ley Federal para Prevenir y Eliminar Discriminación, se considera el efecto producido por la conducta discriminatoria; la violación a los derechos de las personas agraviadas a la igualdad y no dignidad, por lo que procede la aplicación de las siguientes:

V.- MEDIDAS ADMINISTRATIVAS

PRIMERA. El personal de atención del establecimiento mercantil aludido en la presente resolución recibirá un curso de sensibilización sobre el derecho a la no discriminación en el ámbito de la prestación de servicios al público, el cual será impartido y coordinado³³ a través de la Subdirección de Medidas Administrativas y de Reparación de este Organismo, de conformidad con el artículo 83, fracción I de la Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación, y los lineamientos DÉCIMOQUINTO y DÉCIMOSEXTO de los Lineamientos que regulan la aplicación de las medidas administrativas y de reparación del daño en casos de discriminación.

SEGUNDA. El personal de atención del establecimiento mercantil citado en la presente resolución por disposición, fijará los carteles respecto al derecho a la no discriminación que, en su versión electrónica, le proporcionará este Consejo, donde promueva la igualdad y la no discriminación, para que proceda a su impresión y colocación por un plazo, que deberá ser equivalente al tiempo que transcurra desde la emisión de la presente resolución hasta aquél en que el personal de atención,

³³ El curso que se imparte de forma gratuita por este Consejo puede ser presencial o en línea. Este Consejo, determinará, a través de la Subdirección de Medidas Administrativas la forma en que se impartirá en cada establecimiento mercantil.





servicio al público y gerencial de dicho establecimiento mercantil reciba y acredite el curso de sensibilización sobre el derecho a la no discriminación mencionado en la medida administrativa PRIMERA del presente: lo anterior, de conformidad con el artículo 83, fracción II de la Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación y DÉCIMOSÉPTIMO y DÉCIMOCTAVO de los Lineamientos que regulan la aplicación de las medidas administrativas y de reparación del daño en caso de discriminación.

TERCERA. El Conapred colocará en su página web la versión pública de la presente resolución por disposición, con fundamento en el artículo 83, fracción IV de la Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación.

El plazo para cumplir con estas medidas administrativas no podrá exceder de 30 días hábiles, contados a partir de la notificación de la presente resolución v el soporte documental relativo al cumplimiento de dichas medidas será remitido oportunamente y mediante informe a la Subdirección de Medidas Administrativas de este Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación dentro del plazo señatado.

VI. MEDIDAS DE REPARACIÓN

PRIMERA. La persona representante legal o quien funja como gerente del establecimiento mercantil responsable de los actos de discriminación brihdará una disculpa por escrito a la persona agraviada por la discriminación de la que fue víctima en dicho establecimiento mercantil, ello de conformidad con el adiaglo 83 Bis, fracción IV de la Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación.

SEGUNDA. La persona propietaria y/o representante legal del establecimiento mercantil referido colocará una placa³⁴ donde conste el compromiso y la obligación legal de no discriminar a persona alguna y ser una institución incluyente³⁵, con fundamento en el artículo 83 Bis, fracción V de la Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación y TRIGÉSIMO QUINTO, fracción XIX de los Lineamientos que regulan la aplicación de las medidas administrativas y de reparación del daño en casos de discriminación.

TERCERA. De igual manera, la persona propietaria y/o representante legal del establecimiento mercantil referido, mediante una circular o el medio de comunicación interno oportuno de la negociación, transmitirá a su personal el

34 Para efectos de las medidas de la referida placa puede servir de guía lo dispuesto por el artículo 10, apartado B, fracción Segunda C, de la Ley de Establecimientos Mercantiles del Distrito Federal.

³⁵ Conapred propone el siguiente texto "- Se pondrá el nombre del establecimiento mercantil respectivo -, es incluyente y no discrimina a las personas con motivo de origen étnico o nacional, sexo, apariencia física, edad, discapacidad, condición social o económica, condiciones de salud, identidad de género, embarazo, lengua, religión, opiniones, preferencias sexuales, estado civil o cualquier otra forma de discriminación que atente contra la dignidad humana".





compromiso y obligación del establecimiento de no realizar actos, omisiones o prácticas de discriminación en contra de las personas que pretenden acceder o ya ingresaron como clientas del mismo; de conformidad con el artículo 83 Bis, fracción V de la Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación y TRIGÉSIMO QUINTO, fracciones IX y XIX de los Lineamientos que regulan la aplicación de las medidas administrativas y de reparación del daño en casos de discriminación.

CUARTA. La persona propietaria y/o representante legal del establecimiento mercantil referido generará o modificará la normatividad o políticas internas ya existentes, donde conste su operación, ingreso y permanencia en el establecimiento mercantil por su clientela, así como el uso de sus instalaciones, y el acceso a bienes y servicios, bajo una perspectiva de no discriminación, por género, estado civil o ejercicio de la paternidad u otros motivos prohibidos de discriminación.

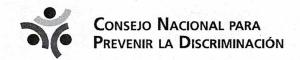
En su política se establecerá un mecanismo de supervisión interno para que su personal actúe plenamente identificado y con apego a la normatividad vigente, relativa a la no discriminación, así como se dispondrá de un sistema para la captación interna y atención inmediata de quejas por personal gerencial de ese establecimiento, bajo la perspectiva de no discriminación y respeto a la dignidad de las personas.

Con fundamento en el artículo 83 Bis, fracción V de la Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación y TRIGÉSIMO QUINTO, fracciones I, III y V de los Línguias entos que regulan la aplicación de las medidas administrativas y de reparación del daño en casos de discriminación.

QUINTA. La persona propietaria y/o representante legal del establecimiento mercantil implementará una campaña en sus redes sociales, página web u otros medios de comunicación que utilicen en ese establecimiento mercantil, donde se promueva el derecho a la igualdad y la no discriminación, la inclusión social y el respeto de la dignidad de todas las personas; con fundamento en el artículo 83 Bis, fracción V de la Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación y TRIGÉSIMO QUINTO, fracciones VII y XIX de los Lineamientos que regulan la aplicación de las medidas administrativas y de reparación del daño en casos de discriminación.

El plazo para cumplir con estas medidas administrativas no podrá exceder de 30 días hábiles, contados a partir de la notificación de la presente resolución y el soporte documental relativo al cumplimiento de dichas medidas será remitido oportunamente y mediante informe a la Subdirección de Medidas Administrativas y de Reparación de este Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación dentro del plazo señalado. Esto de conformidad con el CUADRAGÉSIMO CUARTO de los lineamientos que regulan la aplicación de las medidas administrativas y de reparación del daño en caso de discriminación y el artículo 420 del Código Federal





de Procedimientos Civiles.

Por ello, con fundamento en los artículos 79 y 87 de la Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación y 106, fracción IV, 108, 109 y 111 del Estatuto Orgánico del Consejo, considérese el presente expediente como concluido por haberse dictado la presente Resolución por Disposición, por lo cual quedará abierto el caso en forma exclusiva para efecto de su seguimiento a través de la Subdirección de Medidas Administrativas y de Reparación de este Organismo, a fin de verificar la aplicación de las medidas administrativas y de reparación establecidas, acorde con el capítulo IV de los Lineamientos que regulan la aplicación de las medidas administrativas y de reparación del daño en caso de discriminación.

Notifíquese la presente resolución a las partes y remítase el expediente a la Jefatura de Admisión y Registro. La Subdirección de Medidas Administrativas y de Reparación llevará a cabo las gestiones pertinentes para la verificación del cumplimiento de la presente Resolución.

ALEXANDRA HAAS PACIUC PRESIDENTA

MAVAUL//MOHHI/A

ÍNDICE

- 1. Eliminado nombre consistente en 4 palabras por considerarse información confidencial con fundamento en el artículo 113, fracción I de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el artículo 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- 2. Eliminado nombre consistente en 5 palabras por considerarse información confidencial con fundamento en el artículo 113, fracción I de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el artículo 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- 3. Eliminado nombre consistente en 5 palabras por considerarse información confidencial con fundamento en el artículo 113, fracción I de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el artículo 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- 4. Eliminado nombre consistente en 1 palabra por considerarse información confidencial con fundamento en el artículo 113, fracción I de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el artículo 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- 5. Eliminado nombre consistente en 4 palabras por considerarse información confidencial con fundamento en el artículo 113, fracción I de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el artículo 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- 6. Eliminado nombre consistente en 1 palabra por considerarse información confidencial con fundamento en el artículo 113, fracción I de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el artículo 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- 7. Eliminado nombre consistente en 2 palabras por considerarse información confidencial con fundamento en el artículo 113, fracción I de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el artículo 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

- 8. Eliminado nombre consistente en 5 palabras por considerarse información confidencial con fundamento en el artículo 113, fracción I de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el artículo 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- 9. Eliminado nombre consistente en 5 palabras por considerarse información confidencial con fundamento en el artículo 113, fracción I de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el artículo 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- 10. Eliminado nombre consistente en 2 palabras por considerarse información confidencial con fundamento en el artículo 113, fracción I de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el artículo 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- 11. Eliminado nombre consistente en 1 palabra por considerarse información confidencial con fundamento en el artículo 113, fracción I de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el artículo 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- 12. Eliminado nombre consistente en 5 palabras por considerarse información confidencial con fundamento en el artículo 113, fracción I de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el artículo 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- 13. Eliminado nombre consistente en 1 palabra por considerarse información confidencial con fundamento en el artículo 113, fracción I de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el artículo 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- 14. Eliminado nombre consistente en 2 palabras por considerarse información confidencial con fundamento en el artículo 113, fracción I de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el artículo 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- 15. Eliminado nombre consistente en 4 palabras por considerarse información confidencial con fundamento en el artículo 113, fracción I de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información

- Pública y el artículo 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- 16. Eliminado nombre consistente en 4 palabras por considerarse información confidencial con fundamento en el artículo 113, fracción I de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el artículo 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- 17. Eliminado nombre consistente en 4 palabras por considerarse información confidencial con fundamento en el artículo 113, fracción I de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el artículo 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- 18. Eliminado nombre consistente en 4 palabras por considerarse información confidencial con fundamento en el artículo 113, fracción I de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el artículo 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- 19. Eliminado nombre consistente en 4 palabras por considerarse información confidencial con fundamento en el artículo 113, fracción I de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el artículo 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- 20.Eliminado nombre consistente en 4 palabras por considerarse información confidencial con fundamento en el artículo 113, fracción I de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el artículo 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- 21. Eliminado nombre consistente en 4 palabras por considerarse información confidencial con fundamento en el artículo 113, fracción I de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el artículo 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- 22. Eliminado nombre consistente en 5 palabras por considerarse información confidencial con fundamento en el artículo 113, fracción I de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el artículo 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

- 23. Eliminado nombre consistente en 4 palabras por considerarse información confidencial con fundamento en el artículo 113, fracción I de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el artículo 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- 24. Eliminado nombre consistente en 4 palabras por considerarse información confidencial con fundamento en el artículo 113, fracción I de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el artículo 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- 25. Eliminado nombre consistente en 5 palabras por considerarse información confidencial con fundamento en el artículo 113, fracción I de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el artículo 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- 26. Eliminado nombre consistente en 4 palabras por considerarse información confidencial con fundamento en el artículo 113, fracción I de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el artículo 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- 27. Eliminado nombre consistente en 4 palabras por considerarse información confidencial con fundamento en el artículo 113, fracción I de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el artículo 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- 28. Eliminado nombre consistente en 4 palabras por considerarse información confidencial con fundamento en el artículo 113, fracción I de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el artículo 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- 29. Eliminado nombre consistente en 4 palabras por considerarse información confidencial con fundamento en el artículo 113, fracción I de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el artículo 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- 30. Eliminado nombre consistente en 4 palabras por considerarse información confidencial con fundamento en el artículo 113, fracción I de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información

- Pública y el artículo 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- 31. Eliminado nombre consistente en 4 palabras por considerarse información confidencial con fundamento en el artículo 113, fracción I de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el artículo 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- 32. Eliminado nombre consistente en 5 palabras por considerarse información confidencial con fundamento en el artículo 113, fracción I de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el artículo 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- 33. Eliminado nombre consistente en 4 palabras por considerarse información confidencial con fundamento en el artículo 113, fracción I de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el artículo 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- 34. Eliminado nombre consistente en 4 palabras por considerarse información confidencial con fundamento en el artículo 113, fracción I de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el artículo 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.