Defensoría del Pueblo
ECUADOR
El Desafío de ser diferentes es sentirnos semejantes

RESOLUCIÓN No. 240 -170102-7-2014-002063-AGD
N° CASO-DPE-1701-170102-7-2014-002063.
DEFENSORÍA DEL PUEBLO.- COORDINACIÓN GENERAL DEFENSORIAL ZONAL 9
Quito, Distrito Metropolitano, 20 de agosto del 2015, las 09h12.

I. ANTECEDENTES Y HECHOS.

La señora Maricela del Rocío Soria Jurado, portadora de la cédula de ciudadanía N° 171284124-4, persona con discapacidad física moderada del 40%, concurre a la Coordinación General Defensorial Zonal 9 de la Defensoría del Pueblo y mediante escrito manifiesta: Que el 31 de agosto del 2014 en vuelo de retorno de Argentina a Ecuador en la Aerolínea TAME, la peticionaria se acercó al counter de registro para que le asignaran un asiento especial por su condición de discapacidad y una silla de ruedas al momento de bajarse del avión, a lo que la Empresa le ha indicado que el vuelo estaba lleno y que iban a hablar con el Supervisor para que le asignaran un asiento adecuado. Al abordar el avión, le habían asignado un asiento cercano a la salida de emergencia, ubicado en la parte última del avión y menciona la peticionaria, que aquel asiento no estaba adaptado a sus necesidades. Posteriormente, durante el vuelo una auxiliar le cambió de asiento a la peticionaria a uno situado en la mitad del avión, por cuestiones de seguridad; en el nuevo asiento asignado la señora Maricela Soria, no podía extender sus extremidades inferiores como lo había solicitado en un inicio. Al llegar al destino, las piernas de la señora Maricela Soria Jurado se habían paralizado y por ello, necesitaba ayuda para levantarse, pues no le proporcionaron una silla de ruedas inmediatamente como también lo había solicitado, sino tiempo después de que toda la tripulación había descendido del avión.

La peticionaria señala que la misma tripulación de aquel vuelo, le había entregado un formato para presentar la correspondiente queja y reclamo, por lo sucedido.

II. TRÁMITE ANTE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO.

2.1. A fojas 9 a 10 vta. del expediente defensorial, consta la Providencia de Admisibilidad N° CASO-DPE—1701-170102-7-2014-002063, de fecha 12 de diciembre del 2014, disponiéndose lo siguiente: 1. Informar al Sr. Fernando Guerrero, Gerente General de TAME EP., que la Defensoría del Pueblo está vigilante del respeto de las normas constitucionales, legales y de instrumentos internacionales que protegen los derechos de todas las personas en el Ecuador. 2. Solicitar al señor Fernando Guerrero, gerente General de TAME EP.. de contestación a la copia de la petición de la señora Maricela del Rocío Soria Jurado, de conformidad al artículo 16 de la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo. 3. Recordar al señor Fernando Guerrero, Gerente General de TAME EP., que los derechos de las personas con discapacidad, se encuentran determinados en la Constitución de la República, Convenios y Tratados Internacionales y la Ley Orgánica de Discapacidades.

2.2. Mediante Providencia N° 097-1701-170102-7-2014-002063, de fecha 25 de febrero del 2015, constante a fojas 16 vta. se convoca al señor Fernando Guerrero, Gerente general de TAME EP y a la señora Maricela del Rocío Soria Jurado a Audiencia Pública, para el día 11 de marzo del 2015, a las 09h00, en las instalaciones de la Coordinación General Defensorial Zonal 9 de la Defensoría del Pueblo.

2.3. El Acta de Comparecencia a Audiencia Pública, consta a fojas 18 del expediente defensorial, en la que se sienta como razón de que el 11 de marzo del 2015, a las 09h00, se cuenta con la presencia

de la parte requerida, el Dr. Edgar Nicolás Márquez Jiménez, en representación de la Aerolínea TAME EP., mientras que la peticionaria, señora Maricela del Rocío Soria Jurado, aun cuando fue debidamente notificada, no asistió a la diligencia. Llevada a cabo la Audiencia Pública, se determina que se continuará con el seguimiento de la investigación defensorial.

2.4. A fojas 20 vta. del expediente defensorial, consta la Providencia N° 136-1701-170102-7-2014-002063, de fecha 16 de marzo del 2015, en la que convoca a las partes a una segunda Audiencia Pública, para el 27 de marzo del 2015, a las 15h00, en la Coordinación General Defensorial Zonal 9 de la Defensoría del Pueblo.

2.5. A fojas 21 del expediente defensorial, consta el Acta de Comparecencia a Audiencia Pública, en la que se sienta como razón, que el día 27 de marzo del 2015, a las 14h40, comparecen las partes: señora Maricela del Rocío Soria Jurado y el Dr. Edgar Martínez, en representación de la Aerolínea TAME EP. En tal diligencia, la parte requerida en nombre de la Empresa TAME EP., pide disculpas a la señora peticionaria e indica que en quince días, se emitirá un informe que determina las acciones afirmativas respecto a la capacitación y sensibilización de los funcionarios que operan en TAME EP. Ante lo manifestado, la señora Maricela Soria Jurado, acepta lo acordado. Concluye la diligencia, a las 15h15.

2.6. A través de la Providencia de Seguimiento N° 218-1701-170102-7-2014-002063, de fecha 29 de mayo del 2015, constante a fojas 27 del expediente defensorial, se dispone: 1. Correr traslado del Oficio s/n, de fecha 13 de abril del 2015, suscrito por el Ec. Raúl Armando Fierro Narváez, Gerente General Subrogante de la Empresa Pública TAME Línea Aérea del Ecuador "TAME EP"; a la señora Maricela del Rocío Soria Jurado. Y, 2. Solicitar a la peticionaria, señora Maricela del Rocío Soria Jurado, que en el plazo de ocho días, emita su criterio respecto al oficio anexado, a esta Coordinación Defensorial.

2.7. La Providencia de Seguimiento N° 232-1701-170102-7-2014-002063, de fecha 19 de junio del 2015, constante a fojas 30 vta. se dispone lo siguiente: 1. Correr traslado del Oficio s/n, de fecha 08 de junio del 2015, suscrito por la peticionaria señora Maricela del Rocío Soria Jurado; al Ec. Raúl Armando Fierro Narváez, Gerente General Subrogante de la Empresa Pública TAME Línea Aérea del Ecuador "TAME EP". Y, 2. Solicitar al Ec. Raúl Armando Fierro Narváez, Gerente General Subrogante de la Empresa Pública TAME Línea Aérea del Ecuador "TAME EP", que en el plazo de ocho días, remita a esta Coordinación Defensorial su respuesta relativa al oficio anexado. Información solicitada, de conformidad a lo establecido en los artículos 19 y 21 de la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo.

2.8. A fojas 38 vta., consta la Providencia de Seguimiento N° 249-1701-170102-7-2014-002063, de fecha 29 de junio del 2015, en la que se corre traslado el Oficio s/n suscrito por el Dr. Bayardo Martínez Vega, Dr. Edgar Márquez Jiménez y el Ab. Diego Collaguazo Simbaña; a la señora Maricela Soria Jurado.

III. ANÁLISIS DE DERECHOS.

La Constitución de la República, en su primer artículo, consagra que el Ecuador es un Estado Constitucional de derechos y justicia, de allí que la efectiva tutela de los derechos contemplados en su texto, representa el más alto deber que tiene el Estado; y, cuyas garantías, constituyen herramientas adecuadas para avalar el correspondiente cumplimiento de tales facultades humanas. Considerando que en un vigente nuevo constitucionalismo, caracterizado entre varios aspectos, por la aplicación directa e inmediata del texto constitucional y el de los instrumentos internacionales, así como la prevalencia de principios jurídicos, que representan importantes concepciones de tipo filosófico, social y jurídico que orientan el desarrollo de un determinado razonamiento; el ser humano tiene primacía, es sujeto y fin.

En ese marco, el máximo cuerpo jurídico nacional, consagra a partir del artículo 35, derechos a determinados grupos de la población, cuya aplicación es prioritaria, la que deviene del grado de vulnerabilidad que han tenido históricamente y tienen en la actualidad en diferentes circunstancias,

acontecimientos e incluso, en el ejercicio de sus propios derechos; esto, frente a un eventual abuso, discriminación, trato inequitativo, etc., por parte del Estado o de particulares. Los derechos de los grupos de atención prioritaria están orientados precisamente, a reducir el nivel de desigualdad, desamparo, desventaja o fragilidad en relación a otras personas.

Dentro de los grupos de atención prioritaria, están incluidas las personas usuarias y consumidoras, en función de que se hallan recurrentemente en desventaja frente a un eminente poder del mercado, poder público o un poder estatal; frente a ello, esos poderes deben propiciar el intercambio justo y complementario de bienes y servicios en mercados transparentes y eficientes, e impulsar un consumo social y ambientalmente responsable. Mientras que los derechos de las personas usuarias y consumidoras, que se desenvuelven con prestadores de bienes y servicios públicos y privados, es recibir óptima calidad, información completa, precisa y no engañosa, eficiencia, eficacia y buen trato, respecto a esos bienes y servicios.

En relación a las empresas públicas, que de conformidad al numeral 3 del artículo 225 de la Constitución de la República, estas comprenden el sector público, pues son entidades *"creadas por la Constitución o la ley, para el ejercicio de la potestad estatal, para la prestación de servicios públicos o para desarrollar actividades económicas asumidas por el Estado"*; y por tanto, deben regirse a los principios de *"eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación"* (Art. 227 C.R.E).

Este derecho relativo a las personas con atención prioritaria, también constituye un derecho de libertad, según lo establecido en el artículo 66 numeral 25 de la Constitución de la República; categoría de derechos que son existenciales, según el autor de la Revista Catalana de Derecho Público, Ricardo García Macho, *"puesto que suponen un requisito necesario e imprescindible para el disfrute de diversos derechos de libertad, lo que pone de relieve nítidamente su carácter de derecho al servicio de la libertad".*

En el ámbito legal, la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor en su artículo 4 numeral 2, guarda concordancia con las normas constitucionales antes citadas. En tanto, la Ley Orgánica de Empresas Públicas, determina en su tercer artículo los siguientes principios, que deben alinearse las empresas públicas: *"1. Contribuir en forma sostenida al desarrollo humano y buen vivir de la población ecuatoriana...4. Propiciar la obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, universalidad, accesibilidad, regularidad, calidad, continuidad, seguridad, precios equitativos y responsabilidad en la prestación de los servicios públicos".*

En el mismo contexto de los grupos de atención prioritaria, se encuentran incluidos las personas con discapacidad en la Constitución de la República a partir del artículo 47, en donde se proclama como uno de los derechos de este grupo, al acceso de manera adecuada a todos los bienes y servicios.

Dentro de los instrumentos internacionales, la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad al que Ecuador es parte, en su artículo 3 literal f), establece a la accesibilidad como uno de los principios de ese instrumento internacional; el artículo 4 numeral 1 señala: *"Los Estados Partes se comprometen a asegurar y promover el pleno ejercicio de todos los derechos humanos y las libertades fundamentales de las personas con discapacidad sin discriminación alguna por motivos de discapacidad"*; en tanto, el artículo 6 primer numeral prescribe: *"Los Estados Partes reconocen que las mujeres y niñas con discapacidad están sujetas a múltiples formas de discriminación y, a ese respecto, adoptarán medidas para asegurar que puedan disfrutar plenamente y en igualdad de condiciones de todos los derechos humanos y libertades fundamentales".*

El artículo 9 de la Convención consagra: *"Accesibilidad. 1. A fin de que las personas con discapacidad puedan vivir en forma independiente y participar plenamente en todos los aspectos de la vida, los Estados Partes adoptarán medidas pertinentes para asegurar el acceso de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones con las demás, al entorno físico, el transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las*

-91-
vlto

comunicaciones, y a otros servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público, tanto en zonas urbanas como rurales. Estas medidas, que incluirán la identificación y eliminación de obstáculos y barreras de acceso, se aplicarán; entre otras cosas, a: a) Los edificios, las vías públicas, el transporte y otras instalaciones exteriores e interiores como escuelas, viviendas, instalaciones médicas y lugares de trabajo... 2. Los Estados Partes también adoptarán las medidas pertinentes para: a. Desarrollar, promulgar y supervisar la aplicación de normas mínimas y directrices sobre la accesibilidad de las instalaciones y los servicios abiertos al público o de uso público; b. Asegurar que las entidades privadas que proporcionan instalaciones y servicios abiertos al público o de uso público tengan en cuenta todos los aspectos de su accesibilidad para las personas con discapacidad;
c. Ofrecer formación a todas las personas involucradas en los problemas de accesibilidad a que se enfrentan las personas con discapacidad..."

Auspiciar la igualdad, la cohesión, la inclusión y la equidad social y territorial, en la diversidad representa el segundo objetivo del Plan Nacional del Buen Vivir 2013-2017. A nivel legal, la Ley Orgánica de Discapacidades en el artículo 3 numeral tercero, establece como uno de sus fines, *"procurar el cumplimiento de mecanismos de exigibilidad, protección y restitución, que puedan permitir eliminar, entre otras, las barreras físicas, actitudinales, sociales y comunicacionales, a que se enfrentan las personas con discapacidad". El artículo 4 del cuerpo legal, determina entre otros, los siguientes principios rectores y de aplicación: Numeral 5*, la celeridad y la eficacia, enfocada hacia los actos del servicio público y privado, en los que las personas con discapacidad deben ser atendidas prioritariamente y sus requerimientos deben ser despachados justamente de manera rápida y eficaz; y, numeral 8: *"Accesibilidad: se garantiza el acceso de las personas con discapacidad al entorno físico, al transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de información y las comunicaciones, y a otros servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público, tanto en zonas urbanas como rurales; así como, la eliminación de obstáculos que dificulten el goce y ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad, y se facilitará las condiciones necesarias para procurar el mayor grado de autonomía en sus vidas cotidianas".*

IV. CONSIDERACIONES:

El trámite de la petición presentada por la señora Maricela del Rocío Soria Jurado, ha respetado estrictamente el debido proceso que se debe asegurar en todo trámite en el que se determinen derechos y obligaciones de cualquier orden; por lo que la sustanciación de esta causa defensorial es válido, pues se ha cumplido y observado los principios establecidos en la Constitución de la República, la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo y la Resolución N° 058, dictada por el señor Defensor del Pueblo, el 29 de mayo del 2015.

En razón de lo contemplado en los artículos 11 y 12 de las Reglas para la Admisibilidad y Trámite de Casos de Competencia de la Defensoría del Pueblo del Ecuador, se realizó la respectiva investigación defensorial, cuyos trámites están descritos en el segundo acápite de esta Resolución, con la finalidad de determinar la existencia de amenaza o vulneración de uno o varios derechos fundamentales.

En el caso concreto, el 28 de septiembre del 2014, la señora Maricela del Rocío Soria Jurado quien tiene una discapacidad física del cuarenta por ciento, viajó desde Ezeiza, Buenos Aires-Argentina a Quito-Ecuador, mediante la Aerolínea TAME (boleto N° 2692132143814, vuelo N° 542), quien previo al viaje solicitó al personal de la Aerolínea presente en el aeropuerto argentino, un asiento en el avión que le permita extender sus piernas, pues la falta de movimiento le ocasiona parálisis corporal, además de una silla de ruedas para movilizarse al momento de descender del transporte aéreo. Sin embargo, tal requerimiento no fue debidamente atendido, puesto que la peticionaria fue ubicada junto a la salida de emergencia para posteriormente, ser reubicada en un asiento que no permitía extender sus extremidades inferiores y que al llegar el avión a su destino presentando parálisis parcial del cuerpo, no contó oportunamente con una silla de ruedas.

A lo expuesto, se añade que días después de lo acontecido, presentó un reclamo formal en las oficinas de la Aerolínea TAME en Quito, del que no recibió ninguna respuesta, por lo que decidió

exponer su caso ante esta Coordinación Defensorial.

A fojas 11 a 14 vta. del expediente defensorial, consta la contestación a la antes referida Providencia de Admisibilidad por parte de la Aerolínea TAME, con fecha 29 de diciembre del 2014, en la que el primer párrafo de su segundo numeral señala: *"En lo referente a la solicitud de asiento especial por su condición de discapacidad que habría realizado la Sra. Soria, es importante precisar que TAME EP cuenta con dos servicios, divididos en dos cabinas; el servicio de clase Equinoccio con 12 asientos, cabina que ofrece un amplio espacio entre filas que brinda la comodidad necesaria para realizar un viaje placentero y cumple con las expectativas de comodidad que la señora Soria requería; por otro lado, está el servicio de clase económica con 108 asientos, cabina donde el espacio entre filas es el mismo y cuya ocupación estaba completa, situación que ocasionó el no poder atender su pedido de ofrecerle un asiento más acorde a su necesidad...".* De aquello, se derivan dos premisas: 1. Que tanto la clase Equinoccio como la *"clase económica"*, brindan un servicio con amplio espacio en el avión con diferente precio, pese a que el primero cuenta con doce asientos y el segundo con ciento ocho. Que si la "clase Equinoccio" *"cumple con las expectativas de comodidad que la señora Soria requería"*, ¿la *"clase económica"*, no?; y, 2. Que la clase Equinoccio y la clase económica, no cuentan con asientos especialmente destinados a personas con discapacidad física.

Respecto al segundo párrafo del mismo numeral de dicha contestación de la Aerolínea TAME EP, que en su texto establece: *"En relación a la solicitud de la silla de ruedas, la señora Soria puede acceder a este servicio cuando lo necesite, solo que por la limitación en disponibilidad y alta demanda de las mismas, sugerimos a nuestros pasajeros hacer este pedido con la debida anticipación..."*; deviniendo que en determinadas ocasiones, la Aerolínea no brinda la atención prioritaria que por mandato constitucional, corresponde proporcionar a todas las personas con discapacidad.

De la misma contestación realizada por la Empresa Pública, se desprende de su primer numeral lo siguiente: *"Adjunto al presente se dignará encontrar la contestación a la Sra. Maricela del Rocío Soria Jurado, suscrita por la señora Gerente Producto y Servicio de TAME EP, en la cual constan las disculpas del caso en nombre de mi representada..."*. Mientras que el tercer numeral contiene: *"En cuanto al presunto mal servicio del que habría sido objeto la Sra. Maricela del Rocío Soria Jurado, adjunto remito copia de correos electrónicos cursados, en los cuales se determina que la Sra. Soria, no solicitó en el aeropuerto de Ezeiza (Buenos Aires) la asistencia de silla de ruedas y que tampoco se llenó el correspondiente formulario..."*; y, el tercer párrafo del mismo numeral señala que se *"evidencia que el personal de TAME EP, en momento alguno vulneró los derechos constitucionales de la Sra. Maricela del Rocío Soria Jurado; por el contrario, se procuró solucionar de la mejor manera los involuntarios inconvenientes ocurridos durante el vuelo de retorno desde la ciudad de Buenos Aires"*. Disculpas que fueron replicadas verbalmente durante el desarrollo de la Audiencia Pública, realizada el 27 de marzo del 2015 a las 14h40. Ante ello, cabe interrogarse: Si la Aerolínea TAME EP no vulneró ningún derecho, ¿por qué el señor Representante de la referida empresa de ese entonces, pidió disculpas a la señora peticionaria?.

A la luz de lo expuesto, considerando que la señora Maricela del Rocío Soria Jurado, presenta doble vulnerabilidad: como usuaria y como persona con discapacidad y, al evidenciar que la Aerolínea TAME EP no dispuso de todos los aspectos que garanticen el derecho constitucional a la accesibilidad, que por mandato constitucional, su ejercicio corresponde prioritaria y preferentemente a las personas con discapacidad; la citada empresa pública vulnero simultáneamente el derecho de las personas usuarias, a disponer bienes y servicios de óptima calidad, con eficiencia, eficacia y oportunamente.

Por tanto, en observancia del artículo 215 de la Constitución de la República y al artículo 2 literal b) de la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, en los que se señala que la función de la Defensoría del Pueblo es proteger y tutelar los derechos de los habitantes del Ecuador, esta Coordinación, en el marco de lo dispuesto en el artículo 12 de las Reglas para la Admisibilidad y Trámite de Casos de Competencia de la Defensoría del Pueblo del Ecuador, dictada el 29 de mayo del 2015 por el señor Defensor del Pueblo; dispone:

-42-
Ulto
P

V. RESOLUCIÓN:

1. **Declarar** concluido el presente trámite y que el mismo se realizó conforme los principios de procedimiento constantes en la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, específicamente en el Capítulo II del Título II de las Reglas para la Admisibilidad y Trámite de Casos de Competencia de la Defensoría del Pueblo del Ecuador.

2. **Declarar** que, de acuerdo a la investigación realizada, se ha vulnerado el derecho a la accesibilidad y el derecho a acceder a bienes y servicios públicos y privados de calidad, con eficiencia y eficacia, correspondientes a las personas y grupos de personas de atención prioritaria, contenidos en los artículos 47 numeral 10 y 66 numeral 25 de la Constitución de la República, respectivamente.

3. **Indicar** a las partes que, de acuerdo a los artículos 215 y 226 de la Constitución de la República, la Defensoría del Pueblo, ejerce únicamente las atribuciones conferidas por mandato constitucional: la protección y tutela de los derechos humanos.

4. **Exhortar** a la Empresa Pública TAME Línea Aérea del Ecuador "TAME EP", el cabal respeto y cumplimiento de los derechos establecidos en la Constitución de la República, en particular los derechos fundamentales de atención prioritaria.

5. **Recomendar** a la Empresa Pública TAME Línea Aérea del Ecuador "TAME EP", que implemente todas las medidas de accesibilidad en las unidades de transporte aéreo, a fin de garantizar los derechos de las personas con discapacidad.

6. **Dejar** a salvo las acciones administrativas y judiciales que las partes, se crean asistidas.

7. **Archivar** el expediente defensorial N° CASO-DPE-1701-170102-7-2014-002063, una vez que se ejecutoríe la presente Resolución, así como también hacerla constar en el sistema informático que maneja la Institución.

Notifíquese y Cúmplase.

Dr. Bismark Moreano Zambrano
COORDINADOR GENERAL DEFENSORIAL ZONAL 9
DEFENSORIA DEL PUEBLO DE ECUADOR.

Notificaciones:

Señora
Maricela del Rocío Soria Jurado
Correo: mrsoria@sri.gob.ec--mrsj121174@gmail.com
Quito, Distrito Metropolitano EN628119810 EC 24 AGO 2015

Señor
Gerente General de Aerolínea TAME EP.
Av. Amazonas N24-260 y Av. Colón.
Quito, Distrito Metropolitano. EN 628119823 EC 24 AGO 2015

-43-
cuarenta
y tres
p

Zimbra: agualatuna@dpe.gob.ec

Defensoría del Pueblo. Resolución N° 240

De : Ana Gabriela Gualotuna Duran <agualatuna@dpe.gob.ec>

lun, 24 de ago de 2015 10:31

1 ficheros adjuntos

Asunto : Defensoría del Pueblo. Resolución N° 240

Para : mrsoria <mrsoria@sri.gob.ec>, mrsj121174 <mrsj121174@gmail.com>

Señora
Maricela del Rocío Jurado
Presente.-

Adjunto se dignará encontrar la Resolución N° 240-DPE-1701-170102-7-2014-002063-AGD.

Para su conocimiento y fines consiguientes

Atentamente,

Ab. Ana Gabriela Gualotuña Durán
Asistente de Derechos Humanos y la Naturaleza.
Defensoría del Pueblo del Ecuador.

Resolución N° 240-2063-2015.pdf
2 MB