

RESOLUCIÓN DE REVISIÓN No. 026-ADHN-DPE-2016

Trámite Defensorial No. 0351-2015-DPCX

**María Blanca Luz Llano Pila contra Patricio Vargas Pazmiño, Gerente de la
Cooperativa de Transportes Tanicuchi.**

**DEFENSORÍA DEL PUEBLO DEL ECUADOR.- ADJUNTÍA DE DERECHOS HUMANOS Y
DE LA NATURALEZA.-** Quito, 17 de marzo 2016, a las 08H30.-

1. Amparado en el Estatuto Orgánico por Procesos de la Defensoría del Pueblo, publicado en la Resolución No. 187-DPE-DNRH-2012 de 26 de noviembre de 2012, reformado el 14 de octubre del 2013, mediante el cual el Dr. Ramiro Rivadeneira Silva, Defensor del Pueblo del Ecuador, en el literal g) del numeral 2.1.1, del título II capítulo IV, dispone que el Adjunto/a de Derechos Humanos y de la Naturaleza, tiene la atribución y responsabilidad de: *“Conocer y resolver en última y definitiva instancia los recursos de revisión, subidos en grado desde las Delegaciones Provinciales, Direcciones Nacionales dependientes de la Dirección Tutelar de derechos y de esta misma”*, llega a mi conocimiento la Petición de Revisión presentada por el señor Patricio Vargas Pazmiño, Gerente de la Cooperativa de Transportes Tanicuchi sobre la Resolución Defensorial s/n, emitida el 25 de junio de 2015 por la Delegada de la Provincia de Cotopaxi, dentro del trámite defensorial No. 0351-2015-DPCX.

I. ANTECEDENTES

2. A fs. 2-3 consta la petición de 24 de abril de 2015, de la señora María Blanca Luz Llano Pila, quien tiene una hija de nombres Doris Alexandra Llano Pila, de 23 años de edad, con discapacidad intelectual de 80%, la peticionaria en lo principal manifiesta: *“...el día miércoles del presente mes y año, yo llame a la Radio Hechizo, para dar mi opinión acerca del mal servicio que presta dicha cooperativa, ya que la resolución para el alza de los pasajes es del 25%, con la condición de tener unidades modernas y buen trato a la colectividad, cosa que carece dicha cooperativa. (...) día 08 del presente mes y año, la unidad número 20, no me quiso traer del terminal a mi hija con discapacidad, indicándome que no hay donde poner las silla de ruedas, siendo esto una discriminación penada por la ley, y no ha sido la única vez, habiendo reclamado el señor gerente, puesto que la unidad numero 15 jamás me quiere dar el servicio indicándome que iba a hablar con el Duero de esta unidad, pero que le dijeron que es altanera y grosera con dicho señor, y hasta la fecha no ha tenido respuesta alguna del señor gerente.// El día jueves del presente, a las 10h30 de la mañana en la parada de Saquisilí, quise viajar en la unidad del señor Patricio Vargas, pero antes de poderme subir, el mencionado señor se bajó del bus inmediatamente y me llevo a un lado y me dijo lo siguiente: “que escucho mi reclamo en la radio y que estaba mal y que no debía decir en público, porque esa radio se escucha a nivel nacional y extranjero y*

que la subida de los pasajes está bien y la tarifa es justa, que la Ing. Karolis no tiene que ver nada en el alza de los pasajes porque este derecho viene de más arriba, y que por darme el servicio solo a mí no va a comprar buses de lujo, como si fuera la única usuaria, además manifiesta que él es estudiado y sabe de leyes, que cualquier inconveniente que tuviera debía haberlo consultado con él para que me dé la explicación, y que jamás me dejara subir a la unidad ni a ninguna otra de la cooperativa así lo denuncien". Anexa la copia de cédula y el carnet de discapacidad de su hija mencionada.

3. A fs. 5-7 consta la Providencia de Admisibilidad de 28 de abril del 2015 que en lo principal dispone citar al Gerente de la Cooperativa de Transporte Tanicuchí se dé contestación a la queja presentada en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 19 de la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo.
4. A fs. 8-11 consta la contestación realizada por el Señor Patricio Vargas Pazmiño, Gerente de la Cooperativa de Transporte Tanicuchí en la que en lo principal dice: *".....es innegable el hecho que la señora María Blanca Llano Pila, tiene una hija discapacitada, razón por la cual todos los socios y personalmente el compareciente en muchas ocasiones ni siquiera le hemos cobrado el valor del pasaje que determina la Ley para las personas de atención prioritaria como es su hija, del mismo modo tanto controladores como conductores en múltiples ocasiones hemos ayudado a subir a la señorita, pues al estar en una silla de ruedas resulta imposible que la madre por sus propios medios le suba sino es con ayuda (...) no se puede permitir ingresar a la unidad de servicio de transporte público cuando ésta está completa, circunstancia que los mismos usuarios no entienden lo cual provoca malas interpretaciones, debiendo hacer notar que inobservar tal regla constituye quebrantar la norma y exponernos a cometer una contravención por la que luego somos juzgados, por otro lado el usuario de la misma manera tiene la obligación de abstenerse de ingresar a la unidad cuando se haya hecho la advertencia de que la unidad está completa, pero en muchas ocasiones no le importa y pretende subirse a la unidad a como dé lugar, de manera que, cumplir con la ley o pretender educar a los pasajeros en ocasiones son mal vistas, viéndonos avocados en denunciar que solo tienen la intención de causar perjuicios. (...) Los Socios de la Cooperativa Tanicuchí, no hemos inobservado los derechos fundamentales individuales y colectivos, sino más bien hemos garantizado un servicio responsable, cómodo, seguro, de calidad y con las tarifas establecidas por el ente regulador, hemos dado un trato diferente y preferencial no solo a los discapacitados, sino también a los niños, niñas y adolescentes; y, a las personas de la tercera edad, de manera, que jamás hemos vulnerado derecho fundamental alguno..."*.
5. A fs. 14-15 consta la providencia de seguimiento de 22 de mayo de 2015, que en lo principal dispone la realización de una audiencia pública para el día martes 02 de junio de 2015 a las 10H00.

6. A fs. 19-20 consta el acta de audiencia de 2 de junio del 2015 en la que en lo principal la peticionaria Blanca Llanos dice: "solicito a los choferes de la Cooperativa de Transportes Tanicuchi un poco de conciencia. No me quieren transportar de allá para acá, dicen que no tienen tiempo, que no nos quieren traer, por eso pago mejor una carrera. El señor Patricio me ha llevado con la carga, sin embargo hay un señor que le llaman "Borrega" ese señor no se para y no nos lleva. No se está transportando cosas, se están transportando ángeles. Yo les pido, es llegar a buen acuerdo." El Abogado Pablo Cañizares, en representación de la Cooperativa de Transporte menciona en lo principal: "Los transportes muchas veces no tienen espacio. Si el bus está lleno no hay como esperarla y debe esperar el próximo bus. Esto porque la ley dice que a las personas hay que darles seguridad y comodidad. Hay que recordar que los conductores, están supeditados a la Ley de Tránsito Terrestre que si cometen alguna infracción son citados y deben pagar multas. (...) Es necesaria la capacitación a los choferes y controladores en relación a cómo mejorar el servicio. (...) Se debe dejar en claro que la parada de Yambo, es una parada de paso, que si el transporte va lleno no se puede parar a coger a nadie, porque así la ley lo determina." El requerido señor patricio Vargas en lo principal dice: "Yo le pido disculpas a todas las personas, pues yo creo que hago lo más acertado. Cuando esto pasó, se llamó a Asamblea extraordinaria y se tocó solo este tema, la señora Blanca María expuso el problema e identificó al compañero y en esa Asamblea se dejó ese problema hasta allí y que viviríamos en Santa Paz. Quedamos en esa Asamblea que desistiría de toda denuncia. // Adicional a esta denuncia, hay otra denuncia en la ANT y las posibles sanciones con: Revocar el permiso de funcionamiento, una multa o suspensión del servicio tal vez por una semana. Si nos suspenden que pasa?, las personas de Tanicuchi estará de acuerdo con la suspensión? Los tanicuchenses perderán el único medio de transporte. Porque no habló con nosotros antes? 20 padres de familia dependen de este trabajo."
7. A fs. 25-26 consta la Resolución Defensorial s/n, emitida el 25 de junio de 2015 por la Delegada de la Provincia de Cotopaxi, que en lo principal resuelve: "**DOS: ACEPTAR** la petición presentada por la Señora MARÍA BLANCA LLANO PILA, con CC 0501411805 y su hija DORIS ALEXANDRA LLANO PILA de 23 años de edad, CC 0503619629, con discapacidad intelectual de 80%; y en consecuencia determinar que los derechos consagrados en los artículos 41, 42 y 43 del Reglamento de la Ley Orgánica de Transporte Terrestre y en los artículos 60 y 61 de la Ley Orgánica de Discapacidades, no están siendo respetados, por lo que existe una violación de Derechos consagrados en los cuerpo legales. **TRES: EXHORTAR** a la Cooperativa de Transporte Tanicuchí a dar disculpas públicas a través de un medio de comunicación a la señora María Blanca Llano Pila y a su hija Doris Alexandra Llano Pila. **CUATRO: EXHORTAR** a la Cooperativa de Transporte Tanicuchí a realizar capacitaciones en la temática de Derechos Humanos, con énfasis en los

grupos de atención prioritaria personas con capacidades distintas. **CINCO: EXHORTAR** a la Cooperativa de Transporte Tanicuchí a comenzar una compañía de transporte inclusivo, en la que los primeros 4 asientos de los buses sean de uso exclusivo de las personas Adultas mayores, discapacitadas y mujeres embarazadas contando los mismos con el distintivo para tales fines. Así mismo, exhortar tanto al conductor como al controlador que sean garantes de esta resolución. **SEIS: DEJAR** a salvo el ejercicio de las acciones judiciales y administrativas que se crean asistidas las partes."

8. A fs. 28-29 consta la petición de revisión presentada por el señor Patricio Vargas Pazmiño, Gerente de la Cooperativa de Transportes Tanicuchi, de 2 de julio del 2015.
9. Con fecha 20 de julio de 2015 consta la providencia mediante la cual la Delegada de la Provincia de Cotopaxi remite el expediente a la Adjunta de Derechos Humanos y de la Naturaleza para la consiguiente revisión.

II. CONSIDERACIONES:

Con estos antecedentes y dado que el Recurso de Revisión se resuelve en mérito de los autos, procedo a formular las siguientes consideraciones:

1.- COMPETENCIA Y VALIDEZ DEL PROCESO.-

10. El numeral 3 del artículo 215 de la Constitución de la República, prevé que la Defensoría del Pueblo tendrá atribuciones para conocer situaciones para "3. Investigar y resolver, en el marco de sus atribuciones, sobre acciones u omisiones de personas naturales o jurídicas que presten servicios públicos". En consonancia, el numeral 1 del Art. 2 de la Resolución 039-2012, vigente a la fecha de presentación del caso, disponía la competencia de la Defensoría del Pueblo para conocer, investigar y pronunciarse motivadamente cuando: "El presunto vulnerador del derecho sea una institución o servidor/a del Estado o la Fuerza Pública o una persona, natural o jurídica, que actúe por delegación o concesión del Estado". Esto en armónica congruencia con lo determinado en el Art. 2, de la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, literal b) que señala: "Son deberes y atribuciones del Defensor del Pueblo: b) Defender y excitar, de oficio o a petición de parte, cuando fuere procedente, la observancia de los derechos fundamentales individuales o colectivos...". En virtud de la normativa expuesta, se establece la competencia de la Defensoría del Pueblo para el conocimiento del presente caso.
11. Se declara la completa validez del presente trámite en tanto se han cumplido y observado las garantías del debido proceso y los principios de procedimiento constantes en los artículos 19 y 20 de la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo y sus reglamentos.

2.- PETICIÓN DE REVISIÓN INTERPUESTA POR EL SEÑOR PATRICIO VARGAS PAZMIÑO, GERENTE DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES TANICUCHI.

12. La cooperativa de transportes requerida cita los artículos 75¹ y 76² de la Constitución y en lo principal manifiesta: “...que se le haga justicia mediante un proceso que reconozca un conjunto de garantías básicas entre otras una decisión fundada o motivada que haga mérito a las principales cuestiones planteadas. (...) La motivación señor Defensor del Pueblo evita la actuación arbitraria de la autoridad, obligándole a que argumente sus decisiones, tanto en los hechos como en el derecho ajustando su conducta a los límites que le impone el orden jurídico.” Al respecto revisado el expediente defensorial se observa que el procedimiento defensorial como tal ha sido debidamente cumplido, siendo necesario enfatizar el consiguiente análisis de derechos.

ANÁLISIS DE DERECHOS EN EL CASO INVESTIGADO.

a) El derecho a la igualdad y no discriminación de las personas con discapacidad.

13. El numeral 1 del artículo 3 de la Constitución prescribe que el Estado debe garantizar a sus habitantes “sin discriminación alguna el efectivo goce de los derechos establecidos en la Constitución y en los

¹ Art. 75 de la Constitución de ecuatoriana: “Toda persona tiene derecho al acceso gratuito a la justicia y a la tutela efectiva, imparcial y expedita de sus derechos e intereses, con sujeción a los principios de inmediación y celeridad; en ningún caso quedará en indefensión. El incumplimiento de las resoluciones judiciales será sancionado por la ley.

² Art. 76 de la Constitución de ecuatoriana: “En todo proceso en el que se determinen derechos y obligaciones de cualquier orden, se asegurará el derecho al debido proceso que incluirá las siguientes garantías básicas: 1. Corresponde a toda autoridad administrativa o judicial, garantizar el cumplimiento de las normas y los derechos de las partes. 2. Se presumirá la inocencia de toda persona, y será tratada como tal, mientras no se declare su responsabilidad mediante resolución firme o sentencia ejecutoriada. 3. Nadie podrá ser juzgado ni sancionado por un acto u omisión que, al momento de cometerse, no esté tipificado en la ley como infracción penal, administrativa o de otra naturaleza; ni se le aplicará una sanción no prevista por la Constitución o la ley. Sólo se podrá juzgar a una persona ante un juez o autoridad competente y con observancia del trámite propio de cada procedimiento. 4. Las pruebas obtenidas o actuadas con violación de la Constitución o la ley no tendrán validez alguna y carecerán de eficacia probatoria. 5. En caso de conflicto entre dos leyes de la misma materia que contemplen sanciones diferentes para un mismo hecho, se aplicará la menos rigurosa, aun cuando su promulgación sea posterior a la infracción. En caso de duda sobre una norma que contenga sanciones, se la aplicará en el sentido más favorable a la persona infractora. 6. La ley establecerá la debida proporcionalidad entre las infracciones y las sanciones penales, administrativas o de otra naturaleza. 7. El derecho de las personas a la defensa incluirá las siguientes garantías: a) Nadie podrá ser privado del derecho a la defensa en ninguna etapa o grado del procedimiento. b) Contar con el tiempo y con los medios adecuados para la preparación de su defensa. c) Ser escuchado en el momento oportuno y en igualdad de condiciones. d) Los procedimientos serán públicos salvo las excepciones previstas por la ley. Las partes podrán acceder a todos los documentos y actuaciones del procedimiento. e) Nadie podrá ser interrogado, ni aún con fines de investigación, por la Fiscalía General del Estado, por una autoridad policial o por cualquier otra, sin la presencia de un abogado particular o un defensor público, ni fuera de los recintos autorizados para el efecto. f) Ser asistido gratuitamente por una traductora o traductor o intérprete, si no comprende o no habla el idioma en el que se sustancia el procedimiento. g) En procedimientos judiciales, ser asistido por una abogada o abogado de su elección o por defensora o defensor público; no podrá restringirse el acceso ni la comunicación libre y privada con su defensora o defensor. h) Presentar de forma verbal o escrita las razones o argumentos de los que se crea asistida y replicar los argumentos de las otras partes; presentar pruebas y contradecir las que se presenten en su contra. i) Nadie podrá ser juzgado más de una vez por la misma causa y materia. Los casos resueltos por la jurisdicción indígena deberán ser considerados para este efecto. j) Quienes actúen como testigos o peritos estarán obligados a comparecer ante la jueza, juez o autoridad, y a responder al interrogatorio respectivo. k) Ser juzgado por una jueza o juez independiente, imparcial y competente. Nadie será juzgado por tribunales de excepción o por comisiones especiales creadas para el efecto. l) Las resoluciones de los poderes públicos deberán ser motivadas. No habrá motivación si en la resolución no se enuncian las normas o principios jurídicos en que se funda y no se explica la pertinencia de su aplicación a los antecedentes de hecho. Los actos administrativos, resoluciones o fallos que no se encuentren debidamente motivados se considerarán nulos. Las servidoras o servidores responsables serán sancionados. m) Recurrir el fallo o resolución en todos los procedimientos en los que se decida sobre sus derechos.

instrumentos internacionales...”, en este mismo sentido el Artículo 66 de la Constitución de la República establece: “Se reconoce y garantizará a las personas: 4. Derecho a la igualdad formal, igualdad material y no discriminación”; Este primordial deber estatal, se enmarca tanto en el principio constitucional a la igualdad que guía la aplicación de todos los derechos, tanto en la igualdad, formal, material y no discriminación que, como derecho de libertad, consagra la Carta Fundamental.

14. La igualdad como derecho y como principio tiene fundamento en la dignidad de las personas, e impone igualdad de trato e igualdad de oportunidades, sin dejar de lado la existencia de diferencias entre las personas, las que deben considerarse al momento de hacer efectivo el derecho de igualdad que puede, reclamar, en determinados momentos un trato diferenciado a fin de equilibrar situaciones inequitativas que por distintos motivos que se presentan en las sociedades, aplicando así la igualdad material garantizada por la Constitución.
15. En este orden de ideas se ha de considerar como elemento correlativo de la igualdad, que prohíbe cualquier trato discriminatorio, que el derecho a no ser discriminado constituye la adecuación en nuestra Constitución de compromisos plasmado en instrumentos internacionales sobre derechos humanos como la Declaración Universal de Derechos Humanos, en los artículos 7 y 2 y el Pacto de Derechos Civiles y Políticos, así el artículo 1 de la Convención Interamericana contra toda forma de discriminación e Intolerancia define: *Discriminación es cualquier distinción, exclusión, restricción o preferencia, en cualquier ámbito público o privado, que tango el objeto o el efecto de anular o limitar el reconocimiento, goce o ejercicio en condiciones de igualdad, de uno o más derechos humanos o libertades fundamentales consagrados en los instrumentos internacionales aplicables a los Estados Partes”.*
16. En este mismo sentido cabe enfatizar que el Comité de Derechos Humanos de Naciones Unidas en 1989, dentro de su Observación General N.18 párrafo 7 define a la discriminación bajo los siguientes términos: *“...debe entenderse referido a toda distinción, exclusión, restricción o preferencia que se basen en determinados motivos, como la raza, el color, el sexo, el idioma, la religión, la opinión política o de otra índole, el origen nacional o social, la posición económica, el nacimiento o cualquier otra condición social, y que tenga por objeto o por resultado anular o menoscabar el reconocimiento, goce o ejercicio, en condiciones de igualdad, de los derechos humanos y libertades fundamentales de todas las personas”.* Al respecto, esta Defensoría ha señalado que la *“distinción o exclusión por la cual se produce la discriminación siempre tiene algún motivo o razón que puede ser de diferente índole”* especificados en la normativa internacional o nacional *“dejando una cláusula abierta a otras posibilidades para que se entienda que esta enumeración no tiene un carácter exhaustivo”*³.

³ Criterios y estándares del derecho a la igualdad y no discriminación para la incidencia normativa y la incorporación del enfoque de derechos humanos en las políticas públicas. Publicación DPE, Quito, 2015, p. 36

17. En nuestra Constitución, el artículo 11, número 2, prohíbe la discriminación por "razones de *etnia, lugar de nacimiento, edad, sexo, identidad de género, identidad cultural, estado civil, idioma, religión, ideología, filiación política, pasado judicial, condición socio-económica, condición migratoria, orientación sexual, estado de salud, portar VIH, discapacidad, diferencia física; ni por cualquier otra distinción, personal o colectiva, temporal o permanente, que tenga por objeto o resultado menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos*". (El subrayado me corresponde). Esta disposición constitucional establece los motivos en los cuales puede estar basada una discriminación, pero no los agota ya que señala que la misma puede basarse en cualquier otra distinción personal, colectiva, temporal o permanente.
18. Ahora bien, la discriminación siempre implicará un trato desigual que perjudique a una persona o grupo que se encuentra en una situación subordinada en una relación de poder, por lo cual no se le permitirá acceder a un derecho o ejercerlo.⁴ "Debido a este trato la discriminación siempre implica comparación o trato diferenciado"⁵. El resultado será la existencia de una persona o grupo que resulta desfavorecida en sus derechos en relación a otra u otros que sí los estén gozando por no haber sido perjudicados, de ahí que para determinar la existencia de discriminación deberá establecerse una relación entre personas o grupos de personas en los que se evidencie tanto un trato diferenciado para desfavorecer a una de las partes como los resultados que tiendan a desfavorecer a una de las partes. Por tanto de la definición de discriminación se extraen dos aspectos relevantes que en el presente caso debe valorarse: **1) Toda distinción exclusión, restricción o preferencia que tenga por resultado el menoscabo de derechos fundamentales, sea en su goce o en su ejercicio, sin una razón debidamente fundada, constituye discriminación y adolece de inconstitucionalidad, y 2) La discriminación es una diferenciación en el trato otorgado a dos o más personas o grupos de personas, y es de carácter objetivo, mas no subjetivo, es decir, **no hace falta que quien emite el acto que se reputa discriminatorio tenga en su fuero interno la intención de menoscabar derechos, sino que basta con que el resultado de su conducta configure ese menoscabo o restricción en el ejercicio de su derecho, para que se haga responsable del hecho.****
19. En el caso de análisis la peticionaria ha señalado que ha sido discriminada por cuanto los conductores de la Cooperativa de Transportes Tanicuchi le niegan el servicio al transporte público ya que al tener una hija con discapacidad que se encuentra en una silla de ruedas no se detienen para ayudarles a subir, en este mismo sentido sorprende incluso lo manifestado por el requerido en la petición de revisión cuando dice: "Además de la queja, no existe una sola prueba

⁴ Ibid., p. 38

⁵ Ibid. P 38 (Courtis 2008)

de la que se desprenda o con la que se justifica que efectivamente hubo vulneración de derechos, tal es así que en la resolución no se menciona prueba documental, testimonial o cualquier otra que le sirvió de sustento a la señora Delegada Provincial de la Defensoría para aceptar la queja." Al respecto se advierte a la defensa que en estos casos la carga de la prueba le corresponde a la parte requerida, es decir al representante legal de Cooperativa de Transportes Tanicuchi, quien incluso pone en tela de duda el contenido de la queja de la peticionaria señora María Blanca Luz Llano Pila cuando enfatiza que no existen pruebas documentales y testimoniales cuando la doctrina jurisprudencial nacional e internacional nos brindan suficientes elementos que en el presente caso convergen para determinar la realidad y veracidad de los hechos⁶. Además se debe señalar que el artículo 16 de la Ley Orgánica de Garantías Jurisdiccionales y Control Constitucional prevé: "En los casos en que la persona accionada sea un particular, se presumirán ciertos los hechos cuando se trate de discriminación..." norma que en sentido del análisis tienen armónica congruencia con lo establecido en el artículo 27 del Código Orgánico de la Función Judicial⁷, de ahí que también en este ámbito de los derechos, a nivel defensorial, corresponda a la persona requerida probar lo contrario de las aseveraciones de quien solicita protección.

20. Continuando con el análisis se observa que en la audiencia pública el Gerente de la Cooperativo señor Patricio Vargas a fs. 20 dice: "Cuando esto pasó, se llamó a Asamblea extraordinaria y se tocó solo este tema, la señora Blanca María expuso el problema e identificó al compañero y en esa Asamblea se dejó ese problema hasta allí y que viviéramos en Santa Paz. Quedamos en esa Asamblea que desistiría de toda denuncia." Con lo que se confirma el acto discriminatorio ya que esta situación es abordada como un problema más no como un tema de inclusión para la igualdad en el ejercicio de un derecho, es decir en el presente caso al transporte público, situación que por ser recurrente ha sido abordada en la asamblea de la cooperativa, entonces cabe la pregunta ¿Qué más pruebas requiere la defensa ante este hecho discriminatorio público y notorio?, en este sentido no se concibe como los conductores del transporte público pretendían dejar "ese problema hasta allí", y "vivir en santa paz", sin buscar una solución efectiva e incluyente respecto a que la señorita Doris Alexandra Llano Pila, pueda acceder en su condición de discapacidad al transporte público. Por tanto obsérvese con rigurosidad las normas constitucionales y legales en favor de las personas constantemente relegadas de sus derechos como han sido las personas con discapacidad a las que este Estado

⁶ **1. Ausencia de incredibilidad subjetiva** derivada de las previas relaciones acusado-víctima que pongan de relieve un posible móvil espurio o de venganza que pueda enturbiar la sinceridad del testimonio. **2.- Verosimilitud del testimonio**, que ha de estar corroborado por otros datos objetivos obrantes en el proceso. **3.- Persistencia en la incriminación**, que ha de ser prolongada en el tiempo, reiteradamente expresa y expuesta sin ambigüedades o contradicciones en lo fundamental⁶

⁷ El Art. 27 del Código Orgánico de la Función Judicial dice: "PRINCIPIO DE LA VERDAD PROCESAL.- Las juezas y jueces, resolverán únicamente atendiendo a los elementos aportados por las partes. No se exigirá prueba de los hechos públicos y notorios, debiendo la jueza o juez declararlos en el proceso cuando los tome en cuenta para fundamentar su resolución"

Constitucional de Derechos les ha otorgado la atención preferencial, lo cual significa que las unidades de transporte público deben prever esta situación y de acuerdo a la ley deben tener un espacio físico preferencial bien identificado en las unidades de transporte para todas las personas que pertenecen a un grupo de atención prioritaria⁸

21. En este sentido del análisis, causa sorpresa lo referido por el Gerente de la Cooperativa Tanicuchi, cuando dice en la Audiencia: *"Adicional a esta denuncia, hay otra denuncia en la ANT y las posibles sanciones con: Revocar el permiso de funcionamiento, una multa o suspensión del servicio tal vez por una semana. Si nos suspenden que pasa?, las personas de Tanicuchi estarán de acuerdo con la suspensión? Los tanicuchenses perderán el único medio de transporte. Porque no hablé con nosotros antes? 20 padres de familia dependen de este trabajo."* De este texto encontramos claramente otro elemento relacionador dentro del presente caso, puesto que en su esencia tenemos por un lado el derecho de las personas con discapacidad y por el otro el derecho de las personas sin discapacidad, entonces llama la atención lo mencionado por el Gerente de la Cooperativa porque a pesar de ser una persona sin discapacidad y estar consiente de las contravenciones cometidas por los conductores y/o controladores, no le preocupa brindar un servicio de óptima calidad⁹ en el transporte público, ni promover el respeto y la inclusión de los derechos de las personas con discapacidad, sino que su preocupación se centra en la falta de trabajo si son sancionados sin tomar en cuenta que si esto sucediera sería fruto de las reincidentes infracciones cometidas mas no del derecho que le asiste a la peticionaria a ejercer su derecho a la igualdad y no discriminación, pretendiendo incluso que la peticionaria cubra estas arbitrariedades al solicitarle en asamblea que desista de esta denuncia es decir que pretende aun en este contexto conseguir la protección de las personas que requieren atención prioritaria, lo cual es inconcebible en un Estado Constitucional de Derechos.

22. De este análisis realizado se puede colegir que el gerente de la Cooperativa de Transportes Tanicuchi, como los conductores y/o controladores, no han observado los preceptos y la normativa nacional como internacional¹⁰, por consiguiente en aras de la promulgación del

⁸ Artículo 35 de la Constitución: *"Las personas adultas mayores, niñas, niños y adolescentes, mujeres embarazadas, personas con discapacidad, personas privadas de libertad y quienes adolezcan de enfermedades catastróficas o de alta complejidad, recibirán atención prioritaria y especializada en los ámbitos público y privado. La misma atención prioritaria recibirán las personas en situación de riesgo, las víctimas de violencia doméstica y sexual, maltrato infantil, desastres naturales o antropogénicos. El Estado prestará especial protección a las personas en condición de doble vulnerabilidad."*

⁹ Art. 52 de la Constitución del Ecuador: *"Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad"*

¹⁰ La Declaración Universal de los Derechos Humanos, en su artículo 7 señala que: *"Todos son iguales ante la ley y tienen, sin distinción, derecho a igual protección ante la ley. Todos tienen derecho a igual protección contra toda discriminación que infrinja esta Declaración y contra toda provocación a tal discriminación"*. La convención sobre los Derechos de las personas con discapacidad, en su artículo 2 define la discriminación como: *A los fines de la presente convención (...) "discriminación por motivos de discapacidad" se entenderá cualquier distinción, exclusión o restricción por motivos de discapacidad que tenga el propósito o el efecto de obstaculizar o dejar sin efecto el reconocimiento, goce o ejercicio, en igualdad de condiciones, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales en los ámbitos político, económico, social, cultural, civil o de otro tipo. Incluye todas las formas de discriminación, entre ellas, la denegación de ajustes razonables (...)"*. La Carta Andina para la Promoción y Protección de los Derechos Humanos en su artículo 49 establece: *"Prestarán atención a los siguientes temas prioritarios con miras a mejorar la*

derecho a la igualdad formal, material y no discriminación, garantizado no solo por la Constitución, sino además en todo el andamiaje de la normativa universal de derechos humanos, se confirma que han vulnerado el derecho a la igualdad y no discriminación.

b) Derecho a un servicio público de óptima calidad y a un buen trato.

23. Analizada que fuera tanto la petición de la señora María Blanca Luz Llano Pila, así como cada una de las exposiciones de las partes, es necesario enfatizar que este Estado Constitucional de Derechos enfoca a la atención del servicio público y privado a ubicarse en una óptima calidad¹¹, por considerarla como una responsabilidad que el Estado tiene con los ciudadanos y habitantes de un país, en este sentido los servicios que brinden los conductores del transporte público siempre deben propender a brindar un servicio eficiente, oportuno en clara observancia de las normas que protegen a las personas de atención prioritaria entre ellas a las personas con discapacidad, para el efecto mencionaremos el concepto de servicio de calidad realizado por María Beatriz Casermeiro de Goytia quien define al como: *“aquel que brinda el Estado y está destinado primordialmente, a satisfacer las necesidades de los ciudadanos de una comunidad (o sociedad)”*. Obsérvese que la calidad de los servicios públicos es una exigencia constitucional por cuanto esta característica nos permite compensar las desigualdades de la población a la que se sirve, además porque esta característica constituye la posibilidad real de que el conjunto de ciudadanos reciba los mismos servicios, pese a su condición de discapacidad, por tanto la calidad de los servicios, es responsabilidad concreta de quien lo brinda y ante una situación diversa o distinta puede en este caso específico el conductor o controlador aportar con ideas y voluntad de acción que puedan dar soluciones y ofrecer caminos alternativos para la resolución de los problemas que enfrente la sociedad, obsérvese que la esencia de esta cualidad o característica es lograr que el concepto de calidad del servicio del transporte público no se siga devaluando y sobre todo presentando ineficiencias que se utilicen para perjudicar a la ciudadanía, siendo responsabilidad de cada ciudadano que brinda un determinado servicio hacerlo con el compromiso de mejorar el mismo.

24. En este orden de ideas el numeral 2, del artículo 66 de la Constitución ecuatoriana dice *“El derecho a una vida digna...”* normativa que se encuentra en armónica congruencia con el numeral 25 del mismo artículo que dice: *“El derecho a acceder a bienes y servicios públicos y privados de calidad, con eficiencia, eficacia y buen trato...”*. En este mismo sentido, El numeral 8 del artículo 292 del reglamento del Transporte público dice: *“Exigir del operador realizar el embarque y desembarque de pasajeras y pasajeros de forma adecuada y velando*

promoción y protección de los derechos humanos de las personas con discapacidades, en sus respectivas jurisdicciones y en el ámbito andino: 1.- La protección frente a toda forma de discriminación y violencia contra las personas con discapacidades”.

¹¹ María Beatriz Casermeiro de Goytia. La calidad en los Servicios Públicos -Secretaría General de la Gobernación de la provincia de Salta. DEFINICION: La calidad es el conjunto de propiedades y características de un servicio, producto o proceso, que satisface las necesidades establecidas por el usuario, el ciudadano o el cliente de los mismos. Pág. 8

por la seguridad de los mismos, es decir: efectuar las paradas y arrancadas sin sacudidas ni movimientos bruscos, deteniéndose completamente lo más cerca posible del borde derecho de la calzada" El literal v del art. 140 de la ley de transporte: "El controlador o ayudante de transporte público o comercial que maltrate de obra o de palabra a los usuarios." El literal f del Artículo 141 de la ley de transporte dice: "El propietario o conductor de un vehículo automotor que, en caso de emergencia o calamidad pública, luego de ser requeridos, se niegue a prestar la ayuda solicitada" El literal g del Artículo 142 de la ley de transporte dice: "El conductor profesional de transporte público o comercial, que supere el número de pasajeros permitido para el nivel de servicio definido en el reglamento". Normativas que observadas contribuyen a que el nivel de la calidad del servicio mejore por cuanto la ley y el reglamento sanciona a quienes no cumplan con la ley.

25. En el presente caso, visto desde el ámbito de un servicio de óptima calidad se ha de comprender que el máximo de pasajeros que debe completar una unidad de transporte es la del número de los asientos ocupados con los pasajeros, y la de identificar con claridad los espacios preferenciales para las personas con atención prioritaria, en este sentido si el espacio preferencial está ocupado en mención de un razonamiento lógico cerca del sitio preferencial los conductores de la cooperativa Tanicuchi ubicarán la silla de ruedas de la señorita Doris Alexandra Llano Pila, persona con discapacidad intelectual, y junto a ella su madre la señora María Blanca Luz Llano Pila, en virtud no solo de la abundante normativa internacional, constitucional, legal y reglamentaria que amparan y protegen a ejercer el derecho a la igualdad y no discriminación así como a un servicio de óptima calidad, de las personas con discapacidad, sino en el razonamiento propio en su condición de ser humano y atender preferencialmente este caso, de ahí que los miembros de la cooperativa adviertan el ejercicio pleno del brindar un servicio de calidad y calidez como un aporte a la construcción de este Estado Constitucional de Derechos.

III.RESOLUCIÓN:

En virtud de las consideraciones expuestas y del análisis de derechos realizados, RESUELVO.

PRIMERO: RECHAZAR la petición de revisión interpuesta por el señor Patricio Vargas Pazmiño, Gerente de la Cooperativa de Transportes Tanicuchi, por cuanto la Resolución Defensorial s/n, emitida el 25 de junio de 2015 por la Delegada de la Provincia de Cotopaxi guarda todos los preceptos legales en favor de las personas con discapacidad.

SEGUNDO: RECTIFICAR en parte la Resolución Defensorial s/n, emitida el 25 de junio de 2015 por la Delegada de la Provincia de Cotopaxi, dentro del trámite defensorial No. 0351-2015-DPCX, rectificación que se realiza en los siguientes términos:

1: ACEPTAR la petición de la señora María Blanca Luz Llano Pila y por su intermedio la de la señorita Doris Alexandra Llano Pila, persona con discapacidad, **y CON LA FINALIDAD DE TUTELAR** el derecho a la igualdad y no discriminación en conexidad con el derecho a acceder a un servicio público de óptima calidad¹², en uso de sus facultades constitucionales y legales:

1.1. EXHORTA al Gerente de la Cooperativa de Transportes Tanicuchi, en cumplimiento de las normas constitucionales legales y reglamentarias, proceda de manera inmediata a generar una circular en el que se advierta a los propietarios, conductores, controladores y oficiales que son parte del servicio de transporte público de Tanicuchi, el cumplimiento irrestricto de las normas constitucionales e internacionales que amparan y protegen los derechos de la señora María Blanca Luz Llano Pila y de su hija señorita Doris Alexandra Llano Pila, persona con discapacidad intelectual.

1.2. EXHORTA al Gerente de la Cooperativa de Transportes Tanicuchi, como representante legal de la misma que en un acto de reparación de los derechos de la señora María Blanca Luz Llano Pila y la de su hija señorita Doris Alexandra Llano Pila, persona con discapacidad intelectual, brinde las merecidas disculpas públicas a través de un medio de comunicación, de manera que en este sentido se promueva el respeto por las personas de atención prioritaria entre ellas las personas con discapacidad.

1.3. EXHORTA al Gerente de la Cooperativa de Transportes Tanicuchi, a los propietarios y conductores procedan de manera inmediata a promover públicamente un transporte inclusivo mediante el uso de distintivos como stickers, anuncios y/o carteles tanto en sus oficinas como en cada una de las unidades de transporte, garantizando el espacio físico preferencial¹³ para las personas de atención prioritaria en la parte delantera de cada unidad de transporte, como lo sugiere la resolución de primera instancia, en estricto cumplimiento de las normas constitucionales legales y reglamentarias de este Estado constitucional de Derechos.

1.4. EXHORTA al Gerente de la Cooperativa de Transportes Tanicuchi, a los propietarios, conductores, controladores y oficiales que son parte del servicio que brinda mencionada cooperativa, en cumplimiento de las normas constitucionales legales y reglamentarias, procedan de manera inmediata a generar un servicio de óptima calidad que incluye un buen trato para con los usuarios del transporte público, entre ellos las personas con atención prioritaria y en este caso específico con la señora María Blanca Luz Llano Pila y su hija la señorita Doris Alexandra Llano Pila.

1.5. EXHORTA al Gerente de la Cooperativa de Transporte Tanicuchí, realice de manera urgente a los asociados, propietarios de los transportes, conductores, controlares oficiales y a todo el personal

¹² El artículo 52 La Constitución de la República, determina: "Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad."

¹³ Generar compañía masiva sobre un transporte público inclusivo, en la que los cuatro primeros asientos de los buses sean destinados al uso exclusivo de las personas de atención prioritaria esto es Adultas mayores, discapacitadas y mujeres embarazadas, asientos que contarán con el distintivo pertinente.

administrativos, continuas capacitaciones en la temática de Derechos Humanos, con énfasis en los grupos de atención prioritaria, entre ellos personas con discapacidades, en la comprensión que la capacitación no comprende la obtención de una certificación escrita, sino que en el desenvolvimiento cotidiano su accionar, así como las actitudes de todos quienes conformar la gran familia de esta Cooperativa de Transportes Tanicuchi, se constituyan en un referente del respeto por las normas prescritas al amparo de este Estado Constitucional de Derechos,

TERCERO: DISPONER a la Delegada de la Defensoría del Pueblo en Cotopaxi, el seguimiento de las disposiciones establecidas en la presente Resolución de Revisión,

CUARTO: Dejar a salvo los derechos del peticionario a iniciar las acciones legales pertinentes.

Nolifíquese y cúmplase.-



Dr. Patricio Benalcázar Alarcón

**ADJUNTO DE DERECHOS HUMANOS Y DE LA NATURALEZA
DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE ECUADOR.**

