



**Defensoría
del Pueblo**

El Desafío de ser diferentes es vertiginoso semejante

- 7 -
Sut
M

RESOLUCIÓN DEFENSORIAL N°. 0030-DPE-CGDZ1-2017-WD

TRÁMITE N° 465-DPE-CGDZ1-2016.

DEFENSORÍA DEL PUEBLO DEL ECUADOR.- COORDINACIÓN GENERAL DEFENSORIAL ZONAL 1.-

Tulcán, 25 de agosto del 2017 a las 15H00

I. ANTECEDENTES Y HECHOS.

1.- Con fecha 27 de julio de 2016, la señora Genny Iralda Almeida Cevallos, en documento ingresado a la Coordinación General Defensorial Zonal 1 de la Defensoría del Pueblo en Carchi, pone en conocimiento que: Que es una persona que tiene discapacidad visual; el 23 de julio de 2016 junto con su madre la señora Sara Cevallos, quien es una persona adulta mayor, se han acercado hasta la estación de venta de boletos de la empresa de Transporte San Cristóbal en la terminal de Carcelén, a solicitar la venta de dos boletos para viajar desde Quito hasta Tulcán; en ese instante la persona que ha estado atendiendo les ha manifestado que para medios pasajes no había disponibilidad de asientos y que no se comprometía a entregarles los mismos puesto que no podía perder un boleto por dos personas que pagan medio pasaje, por ello ha sido necesario la intervención de un agente de policía para que se reconozca su derecho de rebajas en el servicio de transporte.

2.- Por lo expuesto, solicita que intervenga la Coordinación General Defensorial Zonal 1 de la Defensoría del Pueblo en Carchi, a fin de que se respete los derechos que tienen las personas con discapacidad.

3.- Con estos antecedentes, La Coordinación General Defensorial Zonal 1, es competente para conocer el presente caso, en virtud de lo que establece el Art. 215 de la Constitución de la República del Ecuador, que estipula: "La Defensoría del Pueblo, tendrá como funciones la protección y tutela de los derechos de los habitantes del Ecuador y la defensa de los derechos de las ecuatorianas y ecuatorianos que estén fuera del país". El numeral 3 dispone: "Investigar y resolver, en el marco de sus atribuciones, sobre acciones u omisiones de personas naturales o jurídicas que presten servicios públicos". El Art. 2 de la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, dispone que: "Corresponde a la Defensoría 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 que la Constitución Política de la República, las leyes, los convenios y tratados internacionales ratificados por el Ecuador. El Art. 2 de la Resolución No. 0058 sobre las reglas de Admisibilidad y Trámites de Casos de Competencia de la Defensoría del Pueblo de Ecuador, en la que determina que la Defensoría del Pueblo es competente para conocer, investigar y pronunciarse motivadamente cuándo: 1) El presunto vulnerador del derecho sea una institución o funcionario del estado o la Fuerza pública o una persona, natural o jurídica, que actúe por delegación o concesión del Estado. 2) Se trate de una amenaza o vulneración de uno o algunos de los Derechos Humanos o de la naturaleza, establecidos en la Constitución de la República e Instrumentos Internacionales de Derechos Humanos y normativa legal vigente. A fin de verificar la observancia de los derechos reconocidos en los Arts. 66, numeral 4; 37 numeral 4 y 47 numeral 3 de la Constitución de la República del Ecuador; para lo cual se admitió a trámite de Investigación Defensorial.

II. DILIGENCIAS DEFENSORIALES REALIZADAS Y DOCUMENTACIÓN APORTADA POR LAS PARTES:

1.- Mediante Providencia de Admisibilidad No. 001-DGDZ1-DPE-2016-WD, de fecha 29 de julio de 2016, tal como consta de foja 5 y 5vta del expediente, se dispone notificar con el contenido de la providencia respectiva, al Dr. Jaime Hurtado, Gerente de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros San Cristóbal, para que en el ejercicio de su derecho a la defensa, conteste en el plazo de ocho días la petición presentada por la señora Genny Iralda Almeida Cevallos y presente la documentación que sirva de soporte para la investigación en el presente Trámite Defensorial y se señala para el día 09 de agosto del 2016 a las 09h00, la realización de una audiencia pública entre las partes.

2.- El 09 de agosto de 2016, tal como consta de foja 6 y 6vta del expediente, se desarrolla la Audiencia Pública, con la comparecencia de la Sra. Genny Iralda Almeida Cevallos, peticionaria; y el Abg. Jaime Hurtado Lima, en calidad de Gerente de Cooperativa de Transporte San Cristóbal, en la que se acordó lo siguiente:

- El Abg. Jaime Heriberto Hurtado Lima, en calidad de Gerente de Microtaxi San Cristóbal, expresa las disculpas debidas la

-7-
VJL (K)

peticionaria, Srta. Genny Iralda Almeida Cevallos, a la vez se compromete a organizar capacitaciones de buen trato al cliente a fin de que mejore la atención a la ciudadanía; solicita que la Defensoría del Pueblo les apoye con procesos de capacitación sobre leyes para grupos de atención prioritaria; y, luego de realizar el trámite administrativo entregará un informe a la Defensoría del Pueblo, la misma que estará adjunta con las disculpas por escrito para la peticionaria.

- La peticionaria, Srta. Genny Iralda Almeida Cevallos expresa que ella ha acudido a presentar esta queja porque se siente afectada por el trato que ha recibido en ventanilla de la indicada cooperativa, donde le han inventado una serie de justificativos únicamente con el afán de no brindarle el servicio e irrespetarle el cobro del 50% en el pasaje de ella como persona con discapacidad y de su madre como persona adulta mayor; que sintió la molestia y el malestar de parte de quien atendía en ventanilla, pues creyó que lo único que le faltó, era lanzarle un puñete, es por esto que ha solicitado la presencia de la Policía y en su asistencia le ha pasado un dólar, porque ha aducido que no tenía cambio a fin de no darles el servicio. Solicita que estos hechos no se vuelvan a repetir y que se respete a los grupos de atención prioritaria.

III. CONSIDERACIONES

En base a los hechos relatados en la petición y de la documentación constante en el expediente, la Coordinación General Defensorial Zonal 1 de la Defensoría del Pueblo en Carchi, considera que los Derechos Humanos sobre los que corresponde pronunciarse, son: Derecho de igualdad formal, material y no discriminación.

a) Derecho de igualdad formal, material y no discriminación.

2.- El Art. 11 de la Constitución de la República numeral dos dice que: El ejercicio de los derechos se regirá por los siguientes principios:... 2. Todas las personas son iguales y gozaran de los mismos derechos, deberes y oportunidades. Nadie podrá ser discriminado 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. La ley sancionará toda forma de discriminación. El Estado adoptará medidas de acción afirmativa que promuevan la igualdad real en favor de los titulares de derechos que se encuentren en situación de desigualdad. (Lo subrayado, fuera del texto legal).

3.- El Art. 66, numeral 4 del texto Constitucional, reza: Se reconoce y garantizará a las personas:... 4. Derecho a la igualdad formal, igualdad material y no discriminación. (Lo subrayado, fuera del texto original).

4.- El Art. 341 del texto Constitucional, determina que: El Estado generará las condiciones para la protección integral de sus habitantes a lo largo de sus vidas, que aseguren los derechos y principios reconocidos en la Constitución, en particular la igualdad en la diversidad y la no discriminación, y priorizará su acción hacia aquellos grupos que requieran consideración especial por la persistencia de desigualdades, exclusión, discriminación o violencia, o en virtud de su condición etaria, de salud o de discapacidad. La protección integral funcionará a través de sistemas especializados, de acuerdo con la ley. Los sistemas especializados se guiarán por sus principios específicos y los del sistema nacional de inclusión y equidad social. El sistema nacional descentralizado de protección integral de la niñez y la adolescencia será el encargado de asegurar el ejercicio de los derechos de niñas, niños y adolescentes. Serán parte del sistema las instituciones públicas, privadas y comunitarias.. (Lo subrayado, fuera del texto original).

5.- El Art. 393 de la Carta Magna establece que: El Estado garantizará la seguridad humana a través de políticas y acciones integradas, para asegurar la convivencia pacífica de las personas, promover una cultura de paz y prevenir las formas de violencia y discriminación y la comisión de infracciones y delitos. La planificación y aplicación de estas políticas se encargará a órganos especializados en los diferentes niveles de gobierno. (Lo subrayado, fuera del texto original).

6.- El Art. 416 de la Carta Máxima del Ecuador dice: Las relaciones del Ecuador con la comunidad internacional responderán a los intereses del pueblo ecuatoriano, al que le rendirán cuenta sus responsables y ejecutores, y en consecuencia: ...5. Reconoce los derechos de los distintos pueblos que coexisten dentro de los Estados, en especial el de promover mecanismos que expresen, preserven y protejan el carácter diverso de sus sociedades, y rechaza el racismo, la xenofobia y toda forma de discriminación. (Lo subrayado, fuera del texto original).

7.- El Art. 47 numeral 3 de la Constitución dice que: El Estado garantizará políticas de prevención de las discapacidades y, de manera conjunta con la sociedad y la familia, procurará la equiparación de oportunidades para las personas con discapacidad y su integración social. Se reconoce a las personas con discapacidad, los derechos a:... 3. Rebajas en los servicios públicos y en servicios privados de transporte y espectáculos

8.- El Art. 7 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos dice que: Todos son iguales ante la ley y tienen, sin distinción, derecho a igual protección de la ley. Todos tienen derecho a igual protección contra toda discriminación que infrinja esta Declaración y contra toda provocación a tal discriminación. (Lo subrayado, fuera del texto original).

9.- La Ley Orgánica de Discapacidades en su Art. 71 establece que Las personas con discapacidad pagarán una tarifa

Handwritten initials/signature

preferencial del cincuenta por ciento (50%) de la tarifa regular en los servicios de transporte terrestre público y comercial, urbano, parroquial o interprovincial; así como, en los servicios de transporte aéreo nacional, fluvial, marítimo y ferroviario. Se prohíbe recargo alguno en la tarifa de transporte por concepto del acarreo de sillas de ruedas, andaderas, animales adiestrados u otras ayudas técnicas de las personas con discapacidad.

10.- El Art. 37 numeral 4 de la Constitución de la República establece que: Art. 37.- El Estado garantizará a las personas adultas mayores los siguientes derechos:... 4. Rebajas en los servicios públicos y en servicios privados de transporte y espectáculos.

11.- El Art. 15 de la Ley del Anciano establece que: Las personas mayores de 65 años, gozarán de la exoneración del 50% de las tarifas de transporte aéreo, terrestre, marítimo y fluvial, y de las entradas a los espectáculos públicos, culturales, deportivos, artísticos y recreacionales

IV. ANÁLISIS DE HECHOS Y DERECHOS:

1.- Encontrándose el presente trámite en estado de resolver y en base a los méritos de los autos del expediente, se formula las siguientes consideraciones:

a) Respecto del Derecho de igualdad formal, material y no discriminación.-

2.- En el presente caso, la Srta. Genny Iralda Almeida Cevallos, manifiesta que es una persona que tiene discapacidad visual; el 23 de julio de 2016 junto con su madre la señora Sara Cevallos, quien es una persona adulta mayor, se han acercado hasta la estación de venta de boletos de la empresa de Transporte San Cristóbal en la terminal de Carcelén, a solicitar la venta de dos boletos para viajar desde Quito hasta Tulcán; en ese instante la persona que ha estado atendiendo les ha manifestado que para medios pasajes no había disponibilidad de asientos y que no se comprometía a entregarles los mismos puesto que no podía perder un boleto por dos personas que pagan medio pasaje, por ello ha sido necesario la intervención de un agente de policía para que se reconozca su derecho de rebajas en el servicio de transporte.

3.- Del análisis de derechos y de las diligencias realizadas en el presente Trámite Defensorial se establece que no se tuteló el Derecho a la igualdad formal igualdad material y no discriminación, garantizado en el Art. 66 numeral 4 y Derechos de grupos de Atención Prioritaria establecidos en los Arts. 37 numeral 4 y 47 numeral 3 de la Constitución de la República del Ecuador de la Constitución de la República por parte de la Cooperativa de Microtaxi San Cristóbal, lo que se determina con los compromisos asumidos en la audiencia de fecha 9 de agosto de 2016 en el cual El Abg. Jaime Heriberto Hurtado Lima, en calidad de Gerente de Microtaxi San Cristóbal, expresa las disculpas debidas la peticionaria, Srta. Genny Iralda Almeida Cevallos, a la vez se compromete a organizar capacitaciones de buen trato al cliente a fin de que mejore la atención a la ciudadanía; con lo cual se evidencia que no se garantizó los Arts. 66, numeral 4; 37 numeral 4 y 47 numeral 3 de la Constitución de la República del Ecuador antes mencionados que dicen: 66.4 Se reconoce y garantizará a las personas... el derecho a la igualdad formal, igualdad material y no discriminación; 37. 4 El Estado garantizará a las personas adultas mayores los siguientes derechos:... 4. Rebajas en los servicios públicos y en servicios privados de transporte y espectáculos; y, 47.3 El Estado garantizará políticas de prevención de las discapacidades y, de manera conjunta con la sociedad y la familia, procurará la equiparación de oportunidades para las personas con discapacidad y su integración social. Se reconoce a las personas con discapacidad, los derechos a:... 3. Rebajas en los servicios públicos y en servicios privados de transporte y espectáculos.

4.- Por las consideraciones expuestas y de conformidad con las atribuciones constitucionales, legales y reglamentarias, especialmente a lo prescrito en el Art. 215, numeral 3 de la Constitución, en concordancia con los Arts. 16 y 20 de la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo y el inciso final del Art. 12 de la Resolución No. 058-DPE-CGAJ-2015, que expide las Reglas para la Admisibilidad y Trámites de Casos de Competencia de la Defensoría del Pueblo del Ecuador, se declara la completa validez del presente trámite, en tanto se han cumplido y observado las garantías del debido proceso, y en virtud de lo determinado por el Principio de Motivación, establecido en el Art. 76, numeral 7, literal I) de la Constitución de la República del Ecuador, la Coordinación General Defensorial Zonal 1 de la Defensoría del Pueblo en Carchi, en uso de sus competencias, **RESUELVE:**

V. RESOLUCIÓN:

UNO: DECLARAR.- Que este trámite se realizó de conformidad con los principios de procedimiento constante en la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, específicamente en el Título III, del Procedimiento, Capítulo I, Principios Generales, primordialmente en el Art. 12, por ende se registrará como causa defensorial en el libro de causas del 2017.

DOS: EXHORTAR.- Al Abg. Jaime Heriberto Hurtado Lima, en calidad de Gerente de la Cooperativa de Transporte Microtaxi San Cristóbal, para que realicen las acciones necesarias, tales como capacitaciones a todo el personal de la Cooperativa de Transporte Microtaxi San Cristóbal, a fin de que las personas que realizan la venta de boletos en ventanillas, conozcan el derecho de las personas con discapacidad y personas adultas mayores sobre la rebaja en el transporte público conforme lo establece el Art. 47 numeral 3 de la Constitución de la República en relación al Art. 71 de la Ley Orgánica de Discapacidades y el Art. 37 numeral 4 del Texto Constitucional en relación al Art. 15 de la Ley del Anciano; garantizando de esta manera el

-6
vto (4)

derecho de igualdad formal, igualdad material y no discriminación conforme lo establece el Art. 66 numeral 4 que dice "Se reconoce y garantizará a las personas... el derecho a la igualdad formal, igualdad material y no discriminación"

CUATRO.- Dejar a salvo el ejercicio de los derechos y acciones administrativas y/o judiciales de las que se crean asistidas las partes.

CINCO.- Una vez ejecutoriada la presente Resolución, se ordenará el ARCHIVO DEL EXPEDIENTE.

SEIS: RECORDAR a las partes, tomar en consideración el plazo de ocho días previsto en el art. 14 de la Resolución No. 0058- CGAJ-2015, que expide las Reglas para la Admisibilidad y Trámite de Casos de Competencia de la Defensoría del Pueblo del Ecuador, respecto de cualquier revisión que se quiera solicitar a la presente Resolución.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE.-

Dra. Sandra Villarreal V.



**COORDINADORA GENERAL DEFENSORIAL ZONAL 1,
DEFENSORÍA DEL PUEBLO EN CARCHI.**

Notificaciones:

- Srta. Genny Iralda Almeida Cevallos.

PETICIONARIA.

Oficinas de la Coordinación General Defensorial Zonal 1.

- Abg. Jaime Hurtado Lima.

GERENTE COOPERATIVA MICROTAXIS SAN CRISTÓBAL.

Av. Veintimilla



15:49

2017-08-28

RAZÓN.- En Tulcán, veinticinco de agosto de dos mil dieciséis, a partir de las dieciséis horas, notifiqué mediante boleta el contenido de la Resolución Defensorial N. 0030-DPE-CGDZ1-20017-WD en el trámite N. DPE-0401-040101-205-2016-000465 que antecede a la Sra. Genny Iralda Almeida Cevallos, peticionaria, en las oficinas de la Coordinación General Defensorial Zonal 1.

Certifico.

William Delgado Inagan

**ABOGADO DE LA COORDINACIÓN GENERAL DEFENSORIAL ZONAL 1
DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE CARCHI.**