



**Defensoría  
del Pueblo**  
EQUADOR

*El Desafío de ser diferentes en situaciones semejantes*

-7-  
Sids

RESOLUCIÓN DEFENSORIAL N° 11-DPE-CGDZ1-2015-TP.

EXPEDIENTE DEFENSORIAL N° DPE-0401-040101-205-2015-000219.

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

Tulcán 27 de abril del 2015, a las 09H00.

**I.- ANTECEDENTES Y HECHOS.-**

1.- El 30 de marzo del 2015, el señor Luis Gilberto Obando Cuaces, pone en conocimiento de la Coordinación General Defensorial Zonal 1, de la Defensoría del Pueblo en Carchi, que el domingo 29 de marzo del 2015, a las 11H00, toma un bus de la Cooperativa Trans Norte desde la ciudad de Tulcán hasta su domicilio que lo tiene ubicado en el Estadio la Ensilada, y al momento de cancelar su pasaje de 10 centavos por ser una persona adulta mayor, el señor chofer del bus N° 10, en forma grosera y abusiva le ha manifestado "Que no puedes leer" si tienes que pagar la cantidad de 15 centavos, dándole un trato ultrajante no respetando que es una persona de la tercera edad, además le ha manifestado que si le viene a denunciar nunca más lo iba a llevar.

2.- Por todo lo expuesto solicita que intervenga la Coordinación General Defensorial Zonal 1, de la Defensoría del Pueblo en Carchi, ante los señores Representantes de la Cooperativa en Buses Trans Norte, a fin de que se respete los derechos de las Personas Adultas Mayores

3.- Con estos antecedentes, al examinar la documentación presentada, se determina que podría tratarse de un caso de vulneración al Derecho de Acceder a Servicios Públicos de Calidad- Usuarios, establecido en los Arts. 52 y 66 numeral 25 de la Constitución de la República del Ecuador, para lo cual se Acepta a Trámite mediante providencia N° 001-DPE-0401-040101-205-2015-000219, de fecha 01 de Abril del 2015, como consta de fojas 4 y 4vta expediente.

**II.- DILIGENCIAS DEFENSORIALES REALIZADAS Y DOCUMENTACIÓN APORTADA POR LAS PARTES.-**

1.-Mediante Providencia de Admisibilidad N° 001-DPE-0401-040101-205-2015-000219, de fecha 01 de abril del 2015, a fojas 4 y 4vta del expediente, se dispone notificar a los señores: José Macario Quistial, Gerente de la Cooperativa de Transporte de buses Trans Norte y Sr. Hilmo Tepud, Propietario del Bus N° 10 de la Cooperativa de Transporte de Buses Trans Norte, para que en ejercicio de su derechos de defensa contesten en el plazo máximo de 8 días la referida queja y presente documentación que sirva de soporte para la investigación en el presente trámite defensorial.

2.- Los Representantes de la Empresa de Transporte Interprovincial Pullman Carchi, no dieron ninguna contestación, ni tampoco remitieron documentación de respaldo sobre la queja presentada por el señor Luis Gilberto Obando Cuaces.

3.- El jueves 09 de abril de 2015, a las 11H00 se lleva a cabo la Audiencia Pública, que consta de fojas 5 y 5 vta del expediente, a la que comparecieron las partes: Sr. Luis Gilberto Obando Cuaces, Peticionario, Sr. Marcelo Ortega, Presidente de la Cooperativa de Buses Trans Norte, Sr. Jaime Tepud, Propietario del Bus

(H)

Nº 10, de la Cooperativa de Buses Trans Norte, en la que acordaron:

- El señor Luis Gilberto Obando Cuaces, manifiesta que se le brinde un trato cortés respetando sus derechos como persona Adulta Mayor y que se cobre el pasaje de acuerdo a lo que estipula la ley.

- El señor Marcelo Ortega, Presidente de la Cooperativa de Buses Trans Norte, pide las debidas disculpas al peticionario manifestando que ya no se volverá a repetir este tipo de trato, además manifiesta que el señor Hilmo Fernando Tepud ya no trabaja en la Cooperativa y que su hermano el señor Jaime Tepud, quien es el propietario del Bus Nº 10, ya ha sido sancionado y que en caso de volver a reincidir en alguna falta será doblemente sancionado.

### III.- ANÁLISIS DE DERECHOS.-

#### Derecho de Acceder a Bienes y Servicios Públicos de Calidad- Usuarios.

1.- Art. 52 de la Constitución de la República del Ecuador reza: "Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima de calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características...."

2.- Art. 66 numeral 25 de la Constitución de la República del Ecuador manifiesta: "El derecho a acceder a bienes y servicios públicos y privados de calidad, con eficiencia, eficacia y buen trato, así como a recibir información adecuada y veraz sobre su contenido y características".

3.- El Art. 201 de la Ley Orgánica de Transporte Terrestres, Tránsito y Seguridad Vial manifieste: que los usuarios del servicio de transporte público de pasajeros tienen derecho:

a.- Ser transportados con un adecuado nivel de servicio, pagando la tarifa correspondiente.

b.- Denunciar las deficiencias o irregularidades del servicio de transporte de conformidad con la normativa vigente.

c.- Que se respete las tarifas aprobadas, en especial la de los niños, estudiantes, adultos mayores de 65 años de edad y personas con discapacidad;

4.- El texto Constitucional reconoce y garantiza el acceso a bienes y servicios públicos y privados de calidad. Se entiende por servicios públicos, las actividades, entidades u órganos públicos o privados con personalidad jurídica creados por la Constitución o por ley, para dar satisfacción en forma regular y continua a cierta categoría de necesidades de interés general, bien en forma directa, mediante concesionario o a través de cualquier otro medio legal con sujeción a un régimen de Derecho Público o Privado, según corresponda. Así mismo, también se entiende por servicio público, en sentido orgánico, la creación de una dependencia administrativa dentro de la estructura del Estado o de la administración pública para satisfacer determinadas necesidades de interés colectivo o público. (CAICEDO C., Luis A. Derecho Administrativo. Tema 10 y 18, 11ª Edición

5.- El transporte público debe tratarse como un bien social y cultural, y no como un bien económico, el modo en que se ejerza este derecho debe ser sostenible, de manera que pueda ser disfrutado por las generaciones actuales y futuras. Si bien lo adecuado del derecho puede estar determinado en parte por factores económicos, sociales, culturales o ecológicos, algunos elementos esenciales que deben ser tomados en cuenta en cualquier contexto determinado son: disponibilidad, accesibilidad, asequibilidad, sin discriminación, calidad, seguridad, equidad y sostenibilidad. Tomando en cuenta que las obligaciones del conductor es tratar con respeto y consideración a los usuarios. Conducir en forma prudente respetando las normas de tránsito y a la velocidad autorizada. Cumplir y hacer cumplir las disposiciones relativas a personas con movilidad reducida y a la prohibición de fumar. (mexico-itdp.org/wp-content/./Mesa-5-Rodrigo-Gutierrez-Ilij-UNAM.pdf)

### IV.- CONSIDERACIONES.-

1.- El Art. 215 de la Constitución de la República de Ecuador manifiesta que "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" en el caso que nos ocupa la Defensoría del Pueblo en su numeral 3 será atribución de la Defensoría "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, literal b) de la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo reza. "Que la Defensoría del Pueblo deberá 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 de la República del Ecuador, las leyes, los convenios y tratados internacionales ratificados por el Ecuador garanticen". El Art. 2 numeral 2 de la Resolución N° 0039 sobre Criterios de Admisibilidad de Casos de Competencia de la Defensoría del Pueblo de Ecuador, señala: "La Defensoría del Pueblo es competente para conocer e investigar casos cuando: 2.- Se trate de una amenaza o vulneración de uno o algunos de los derechos humanos y de la naturaleza, establecidos en la Constitución de la República del Ecuador e Instrumentos Internacionales de Derechos Humanos en cuanto al Derecho de Acceder a Servicios Públicos de Calidad- Usuarios.

#### **Derecho de Acceder a Bienes y Servicios Públicos de Calidad- Usuarios.**

2.- En la petición que hace el señor Luis Gilberto Cuaces, que el domingo 29 de marzo del 2015, a las 11H00, toma un bus de la Cooperativa Trans Norte desde la ciudad de Tulcán hasta su domicilio que lo tiene ubicado en el Estadio la Ensiñada, al momento de cancelar su pasaje de 10 centavos por ser una persona adulta mayor, el señor chofer del bus N° 10, en forma grosera y abusiva le ha manifestado "Que no puedes leer" si tienes que pagar la cantidad de 15 centavos, dándole un trato ultrajante no respetando que es una persona de la tercera edad, además le ha manifestado que si le viene a denunciar nunca más lo iba a llevar.

3.- La Coordinación General Defensorial Zona 1, de la Defensoría del Pueblo en Carchi, en base al análisis de derechos y a lo que establece la Constitución de la República del Ecuador, en el presente caso se determina que se ha vulnerado el Derecho de Acceder a Servicios Públicos de Calidad- Usuarios, del señor Luis Gilberto Obando Cuaces, por parte del señor Hilmo Fernando Tepud, Chofer del Bus N° 10 de la Cooperativa de Buses Trans Norte, de conformidad a lo que establece la Constitución de la República del Ecuador en sus Arts. 52 y 66 numeral 25, lo que es corroborado en audiencia pública, de fecha jueves 9 de abril del 2015, cuando los señores: Marcelo Ortega y Jaime Tepud, piden disculpas al señor Luis Gilberto Obando Cuaces, manifestando que ya no se volverá a repetir este tipo de tratos y así mismo se da a conocer que al señor Jaime Tepud se le ha sancionado y en caso de reincidir se le sancionará doblemente.

4.- Por las consideraciones expuestas y de conformidad a las atribuciones constitucionales, legales y reglamentarias, especialmente a lo prescrito en el artículo 215 de la Constitución, en concordancia con los artículos 16 y 20 de la LODP y artículo 25 del Reglamento de Trámite y Quejas, Recursos Constitucionales y Demandas de Inconstitucionalidad de Competencia del Defensor del Pueblo, no habiendo causas formales que incidan en la plena validez del presente trámite, la Coordinación General Defensorial Zonal 1, de la Defensoría del Pueblo en Carchi, en uso de sus competencia RESUELVE:

#### **V.- RESOLUCIÓN.-**

**UNO: DECLARAR** que este trámite se realizó de conformidad con los principios de procedimiento constantes en la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, específicamente en el Título II.- Del Procedimiento, Capítulo I.- Principios Generales, primordialmente el artículo 12, por ende se registrará como causa defensorial en el libro de causas del año 2015.

**DOS: ACEPTAR.-** La Petición presentada por el señor Luis Gilberto Obando Cuaces en contra del señores Jaime Tepud y Hilmo Fernando Tepud, Propietario y Chofer del Bus N° 10 de la Cooperativa de Buses Trans Norte, en vista de que se ha vulnerado su Derecho de Acceder a Servicios Públicos de Calidad- Usuarios, garantizado en el Art. 52 y 66 numeral 25 de la Constitución de la República del Ecuador e Instrumentos Internacionales.

**TRES.- EXHORTAR.-** A quienes ejerzan la Presidencia y Gerencia de la Cooperativa de Buses Trans Norte, a fin de que se impartan cursos de Relaciones Humanas para los propietarios, conductores y controladores de las unidades de transporte de la Institución, para evitar se vulneren los derechos humanos

de las personas Adultas Mayores, cobrando el 50% del pasaje y se otorgue un servicio de calidad a la comunidad, .

CUATRO.- DEJAR.- A salvo las acciones Legales y Constitucionales de que consideren asistidas las partes.

QUINTO.- Una vez ejecutoriada esta resolución se dispone el ARCHIVO DEL EXPEDIENTE DEFENSORIAL.

SEIS: RECORDAR.- a las partes, tomar en consideración el plazo previsto en el Art. 26 del Reglamento de Trámite y Quejas, Recursos Constitucionales y Demandas de Inconstitucionalidad de Competencia del Defensor del Pueblo, respecto de cualquier revisión que se quiera solicitar a la presente Resolución.

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE.

Dra. Sandra Villarreal V.  
COORDINADORA GENERAL DEFENSORIAL ZONAL 1  
DEFENSORIA DEL PEUBLO EN CARCHI



NOTIFICACIONES:

-Sr. Luis Gilberto Obando Cuaces.

PETICIONARIA.

Oficinas de la Coordinación General Defensorial-Zonal 1.  
Calle Bolívar y Junín.

-Srs. José Macario Quistial y Marcelo Ortega.

GERENTE Y PRESIDENTE DE LA COOPERATIVA DE BUSES TRANS NORTE.

Oficinas Roberto Sierra y Cuenca.

Srs. Jaime Tepud y Hilmo Fernando Tepud.

PROPIETARIO Y CHOFER DE LA UNIDAD 10 DE LA COOPERATIVA DE BUSES TRANS NORTE.

Oficinas Roberto Sierra y Cuenca.

