



DEFENSOR DEL PUEBLO
DE LA NACION
REPUBLICA ARGENTINA

00126/12



BUENOS AIRES, 28 DIC 2012

VISTO la Actuación N° 1626/2011, caratulada "M. J. M.
sobre Irregularidades en el cumplimiento del Decreto 38/2004",

Y CONSIDERANDO:

Que, en la presente Actuación, la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Buenos Aires notifica a esta Institución la Resolución N° 1160/11, recaída en la Actuación de su registro N° 4701/10, la que se relaciona con la queja de la Sra. M. J. M.

Que, la Defensoría porteña, manifiesta que la Sra. M. J. M. denuncia a la empresa de Transporte ITATÍ SRL, por el trato discriminatorio infringido por personal de esa empresa, en la modalidad de otorgamiento de pasajes conforme el Decreto N° 38/04.

Que, refiere que la actuante, "...al gestionar un pasaje conforme el Decreto N° 38/2004 ante las ventanillas de la Empresa de Transporte ITATI SRL, se le hizo entrega de un trozo de papel sin membrete ni identificación empresarial alguna, salvo un sello con número telefónico, en el que un empleado de la empresa escribió de su puño y letra los datos del viaje -copia obrante a fojas 5-, indicándole que con ese trozo de papel la actuante debería presentarse una hora antes del horario de partida del viaje ante las ventanillas de la empresa, para que dicho papel le sea canjeado por el pasaje original definitivo."

Que la interesada, fue notificada por esta Defensoría de la respuesta que dio la Comisión Nacional de Regulación del Transporte (en adelante, C.N.R.T. - fojas 29 y 39). Seguidamente, se dio continuidad al trámite, a través de



DEFENSOR DEL PUEBLO
DE LA NACION
REPUBLICA ARGENTINA

00126/12

FOLIO
Nº 63

FOLIO Nº
3

pedidos de informes, con vistas a favorecer una solución integral a las reiteradas dificultades para ejercer el derecho previsto en la Ley Nº 25.635 (fojas 35/57).

Que, ante las oficinas de la C.N.R.T., ha tramitado el Expediente identificado como Exp-S01: 303439/2011, originado con el reclamo Nº 13868/2010, contra la empresa de transporte ITATI S.R.L. bajo el código de infracción "Inobservancia de Normativa en la Materia No Detallada".

Que, esta Institución, ha tomado en cuenta la Resolución Nº 1160/11, emitida por la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Buenos Aires, para considerar a la luz de la normativa vigente, la cuestión planteada.

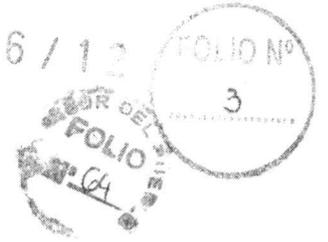
Que, en primer término, debe recordarse lo dispuesto por el Decreto Nº 38/04, el mismo dice: *"...Para el uso gratuito de servicios de transporte de larga distancia, la persona con discapacidad o su representante legal deberá solicitar ante la boletería de la prestataria su pasaje y el de un acompañante en caso de necesidad documentada, indicando la fecha de ida y regreso, horario, origen, destino y causa del viaje. (...) La solicitud descripta en el párrafo anterior deberá ser formulada con un plazo de antelación mayor a CUARENTA Y OCHO (48) horas a la realización del servicio, estando obligada la transportista a entregar un comprobante de recibo de dicho pedido, indicando fecha y hora en que se lo formula. Deberá constar también la firma y aclaración del empleado interviniente. Para recibir el pasaje solicitado, el requirente deberá entregar el comprobante de recibo del pedido antes mencionado..."*

Que, en su exhortación, la Defensoría porteña dice: *"...Refiere la actuante que, al gestionar un pasaje conforme Decreto nº 38/2004 ante las ventanillas de la Empresa de Transporte "Itatí S.R.L.", se le hizo entrega de un trozo de papel sin membrete ni identificación empresaria alguna, salvo un sello con número telefónico, en el que un empleado de la empresa escribió de su puño*



DEFENSOR DEL PUEBLO
DE LA NACION
REPUBLICA ARGENTINA

00126/12



y letra los datos del viaje (...) indicándole que con ese trozo de papel la actuante debería presentarse una hora antes del horario de partida del viaje ante las ventanillas de la empresa, para que dicho papel le sea canjeado por el pasaje original definitivo." Y que, por indicación de la empresa, debió "...presentarse una hora antes en dicha terminal y esperar a ser atendida nuevamente en las ventanillas para petitionar el canje del trozo de papel entregado previamente en lugar del pasaje definitivo padeciendo una frustrante situación de trato desigualitario..."

Que, la Resolución N° 1160/11 advierte en la entrega del "trozo de papel" referido, una "situación de trato desigualitario".

Que, sin embargo, a juicio de esta Defensoría, lo acontecido se ajustaría a las previsiones del Decreto 38/2004, toda vez que es ese el mecanismo previsto en la norma para la expedición ulterior del pasaje gratuito.

Que, a criterio de esta Institución, el trato desigual se configura no por la entrega del papel, sino por el mecanismo todo, el que como se verá, se transforma en un penoso peregrinar para las personas con discapacidad.

Que, del texto del Decreto mencionado, no se desprende fundamento alguno que justifique la existencia del plazo de 48 horas, como una condición para solicitar un pasaje con beneficio de gratuidad (Ley N° 25635).

Que, por el contrario, ese plazo duplica, innecesariamente, la actividad de la persona con discapacidad que pretende hacer uso de sus derechos. Por ende, la empresa podría explicar su conducta como acorde a una exigencia, a criterio de esta Defensoría, injustificada, que surge de la norma reglamentaria.



DEFENSOR DEL PUEBLO
DE LA NACION
REPUBLICA ARGENTINA

00126/12



Que, la propia C.N.R.T. al dar respuesta, adjunta un modelo de cédula de notificación que emite la Gerencia de Calidad y Prestación de Servicios, con relación a las denuncias de personas con discapacidad.

Que, en el mismo, se hace referencia a los "...diversos escollos administrativos para el ejercicio de la franquicia... En particular, señalaron que se les imponen horarios de atención diferenciales (frecuentemente de 10:00 a 12:00 horas), que se les requiere la presencia DOS (2) horas antes de la salida del servicio contratado con objeto de entregarles el pasaje correspondiente, se les niega la venta del pasaje de regreso y que en las diversas oportunidades se les imposibilita el acceso al beneficio sea no recibiendo la documentación habilitante, o sea, posponiendo indefinidamente el otorgamiento de pasajes, argumentando que "no hay cupo" o que "el cupo está completo..."

Que, en este orden de cosas, la exigencia impuesta por el propio Decreto Nº 38/2004 (CUARENTA Y OCHO (48) horas de antelación para hacer la reserva de pasajes), aparece como un entorpecimiento sin basa, que se adiciona a aquellos enunciados por la C.N.R.T. como requisitos supernumerarios, que se exigen a las personas que pretenden gozar de esa franquicia.

Que, a mayor abundamiento, debe destacarse el contenido de diversas circulares emitidas por la propia C.N.R.T. que refuerzan el criterio respecto a que el principio de "equiparación de oportunidades", no debe ser menoscabado por medio de reglamentaciones o conductas restrictivas del ejercicio pleno al que tal principio aspira.

Que, a partir de las observaciones efectuadas por la C.N.R.T. (Nota GCPS Nº 0637/12), y las verificadas por esta Institución (Art. 1º, párrafo cuarto del Decreto Nº38/04), es conveniente ilustrar acerca de las vicisitudes en el largo camino para obtener un pasaje con la franquicia prevista en la Ley nº 25635.



DEFENSOR DEL PUEBLO
DE LA NACION
REPUBLICA ARGENTINA

00126/12



Que, si una persona con discapacidad decide viajar y hacer uso del derecho legal, deberá: 1º) Efectuar la solicitud con un plazo de antelación, mayor a CUARENTA Y OCHO (48) horas a la realización del servicio, en cuyo caso la transportista debe entregar un comprobante de recibo de dicho pedido, indicando fecha y hora en que se lo formula. 2º) Ahora bien, es habitual que para ello las empresas impongan horarios de atención diferenciales por ventanilla, a los que la persona con discapacidad debe ajustarse, según la empresa de que se trate. 3º) Se suma a ello, que es muy frecuente la negativa a otorgar el pasaje de regreso. 4º) Las empresas suelen exigir que la persona con discapacidad se presente con DOS (2) horas de anticipación a la salida del servicio contratado, con el fin de entregarle el pasaje correspondiente; 5º) Bajo el argumento de "no hay cupo" o "el cupo está completo" las empresas suelen posponer indefinidamente el otorgamiento de pasajes.

Que, ante esa carrera de obstáculos debe señalarse que el principio de "equiparación de oportunidades" tiene por finalidad, justamente, permitir que se superen las desventajas propias de la discapacidad y remover toda traba posible para el pleno ejercicio de los derechos, situación esta que, como se vio, la misma CNRT ha advertido.

Que, entonces, la pregunta inevitable es, cuál es la razón por la que si una persona con discapacidad acude a la ventanilla no obtiene su boleto de manera inmediata y sin trámites adicionales.

Que, con el fin de garantizar a las personas con discapacidad, el goce o ejercicio, en igualdad de condiciones con las demás, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales, los Estados Parte de la CONVENCIÓN SOBRE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD, deberán realizar los "ajustes razonables" entendiéndose por

[Handwritten signature and initials]



DEFENSOR DEL PUEBLO
DE LA NACION
REPUBLICA ARGENTINA

tales "...las modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas que no impongan una carga desproporcionada o indebida..."

Que, entre los compromisos derivados de las obligaciones generales a cargo de los Estados signatarios, la Convención referida señala: "Obligaciones Generales: (...) se comprometen a: a) Adoptar todas las medidas legislativas, administrativas y de otra índole que sean pertinentes para hacer efectivos los derechos reconocidos en la presente Convención; b) Tomar todas las medidas pertinentes, incluidas medidas legislativas, para modificar o derogar leyes, reglamentos, costumbres y prácticas existentes que constituyan discriminación contra las personas con discapacidad..."

Que, por último, debe señalarse lo dispuesto por el Artículo 5º de la Convención: "...Los Estados Partes reconocen que todas las personas son iguales ante la ley y en virtud de ella y que tienen derecho a igual protección legal y a beneficiarse de la ley en igual medida sin discriminación alguna..."

Que, la presente se dicta de conformidad con lo establecido por los Arts. 13º, párrafo primero, y 28º de la ley Nº 24.284, modificada por la Ley Nº 24.379.

Por ello,

EL ADJUNTO I
DEL DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACIÓN
RESUELVE:

ARTICULO 1º - RECOMENDAR al PODER EJECUTIVO NACIONAL la modificación del Artículo 1º, párrafo cuarto del Decreto Nº 38/04, derogando la exigencia del plazo de 48 horas, debido a que ese mandato resulta contrario a los

00126/12





DEFENSOR DEL PUEBLO
DE LA NACION
REPUBLICA ARGENTINA

postulados de la "CONVENCION SOBRE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD", ratificada por la Ley N° 26.378 y normas nacionales en la materia.

ARTICULO 2° - COMUNICAR la presente a la COMISION NACIONAL ASESORA PARA LA INTEGRACION DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD, para su conocimiento y debida intervencion.

ARTICULO 3° - Regístrese, comuníquese y archívese.

RESOLUCIÓN D.P. N°: 00126/12

ANSELMO SELLA
ADJUNTO I A CARGO DEL
DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACION

FOLIO N° 68
FOLIO N° 7