

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL SANTA
FACULTAD DE EDUCACIÓN Y HUMANIDAD
ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS**



UNS
UNIVERSIDAD
NACIONAL DEL SANTA

**Vulneración de los derechos de los consumidores con
discapacidad física, en el servicio de transporte
interurbano. Chimbote 2020-2021**

**TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE
ABOGADO**

PRESENTADO POR:

**Bach. Roncal Caro, Emilio Enrique
Bach. González Gutiérrez, Paúl Gerardo**

ASESOR:

**Dr. Merchán Gordillo, Mario Augusto
COD. ORCID. N° 0000-0003-2381-8131**

NUEVO CHIMBOTE-PERÚ

2024

HOJA DE CONFORMIDAD DEL ASESOR

La presente tesis titulada: “Vulneración de los derechos de los consumidores con discapacidad física, en el servicio de transporte interurbano. Chimbote 2020-2021”, ha sido elaborada según el Reglamento de Grados y Títulos aprobado mediante Resolución N° 337-2024-CU-R-UNS del 12 de abril de 2024, para obtener el Título Profesional de Abogado, mediante la modalidad de sustentación y aprobación de tesis, por tal motivo, firmo el presente trabajo en calidad de asesor designado mediante Resolución Decanatural Virtual N° 199-2021-UNS-DFEH de fecha 28 de junio de 2021.



Dr. Mario Augusto Merchán Gordillo
DNI N° 32764139
COD. ORCID. N° 0000-0003-2381-8131

HOJA DE CONFORMIDAD DEL JURADO EVALUADOR

Terminada la sustentación de la tesis titulada: “*Vulneración de los derechos de los consumidores con discapacidad física, en el servicio de transporte interurbano. Chimbote 2020-2021*”, se considera aprobados a los bachilleres Emilio Enrique Roncal Caro, con código N° 201235029 y Paúl Gerardo González Gutiérrez, con código de matrícula N° 201235009. Revisado y aprobado por el jurado evaluador designado mediante Resolución Decanatural N° 248-2024- UNS-DFEH, de fecha 03 de junio de 2024.



PRESIDENTE DEL JURADO
Dr. Noel Obdulio Villanueva Contreras
COD. ORCID. N° 0000-0002-9119-0203



INTEGRANTE DEL JURADO
Dr. Mario Augusto Merchán Gordillo
COD. ORCID. N° 0000-0003-2381-8131



INTEGRANTE DEL JURADO
Dra. Milagritos Elizabeth Gutiérrez Cruz
COD. ORCID. N° 0000-0002-7759-3209



ACTA DE CALIFICACIÓN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

En el distrito de Nuevo Chimbote, en al Aula Magna -Primer Piso Campus de la Universidad Nacional del Santa, siendo las nueve horas de la mañana del día doce de setiembre de dos mil veinticuatro, se reunió el Jurado Evaluador presidido por: el Dr. NOEL OBDULIO VILLANUEVA CONTRERAS, teniendo como integrantes a: Dra. MILAGRITOS ELIZABETH GUTIÉRREZ CRUZ y al Dr. MARIO AUGUSTO MERCHÁN GORDILLO (asesor externo), a fin de optar el Título de ABOGADO, el Bachiller en Derecho y Ciencias Políticas: **EMILIO ENRIQUE RONCAL CARO**, quien expuso y sustentó el trabajo intitulado:

“VULNERACIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES CON DISPACIDAD FÍSICA, EN EL SERVICIO DE TRANSPORTE INTERURBANO. CHIMBOTE 2020-2021”, terminada la sustentación, el graduado respondió las preguntas formuladas por los miembros del Jurado.

El Jurado después de deliberar sobre aspectos relacionados con el trabajo, contenido y sustentación del mismo y con las sugerencias pertinentes declara: APROBADO; según el Art. 74° del Reglamento General de Grados y Títulos de la UNS (Resolución No. 337-2024-CU-R-UNS de 12.04.2024).

Siendo las diez y cinco minutos del mismo día se da por terminado el acto de sustentación.

Nuevo Chimbote, 12 de setiembre de 2024

.....
NOEL OBDULIO VILLANUEVA CONTRERAS
PRESIDENTE

.....
MILAGRITOS ELIZABETH GUTIÉRREZ CRUZ
SECRETARIO (A)

.....
MARIO AUGUSTO MERCHÁN GORDILLO
INTEGRANTE



ACTA DE CALIFICACIÓN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS


En el distrito de Nuevo Chimbote, en al Aula Magna -Primer Piso Campus de la Universidad Nacional del Santa, siendo las nueve horas de la mañana del día doce de setiembre de dos mil veinticuatro, se reunió el Jurado Evaluador presidido por: el Dr. NOEL OBDULIO VILLANUEVA CONTRERAS, teniendo como integrantes a: Dra. MILAGRITOS ELIZABETH GUTIÉRREZ CRUZ y al Dr. MARIO AUGUSTO MERCHÁN GORDILLO (asesor externo), a fin de optar el Título de ABOGADO, el Bachiller en Derecho y Ciencias Políticas: **PAÚL GERARDO GONZÁLEZ GUTIÉRREZ**, quien expuso y sustentó el trabajo intitulado: **“VULNERACIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES CON DISPACIDAD FÍSICA, EN EL SERVICIO DE TRANSPORTE INTERURBANO. CHIMBOTE 2020-2021”**, terminada la sustentación, el graduado respondió las preguntas formuladas por los miembros del Jurado.

El Jurado después de deliberar sobre aspectos relacionados con el trabajo, contenido y sustentación del mismo y con las sugerencias pertinentes declara: *APROBADO*; según el Art. 74º del Reglamento General de Grados y Títulos de la UNS (Resolución No. 337-2024-CU-R-UNS de 12.04.2024).

Siendo las diez y cinco minutos del mismo día se da por terminado el acto de sustentación.

Nuevo Chimbote, 12 de setiembre de 2024


.....
NOEL OBDULIO VILLANUEVA CONTRERAS
PRESIDENTE


.....
MILAGRITOS ELIZABETH GUTIÉRREZ CRUZ
SECRETARIO (A)


.....
MARIO AUGUSTO MERCHÁN GORDILLO
INTEGRANTE

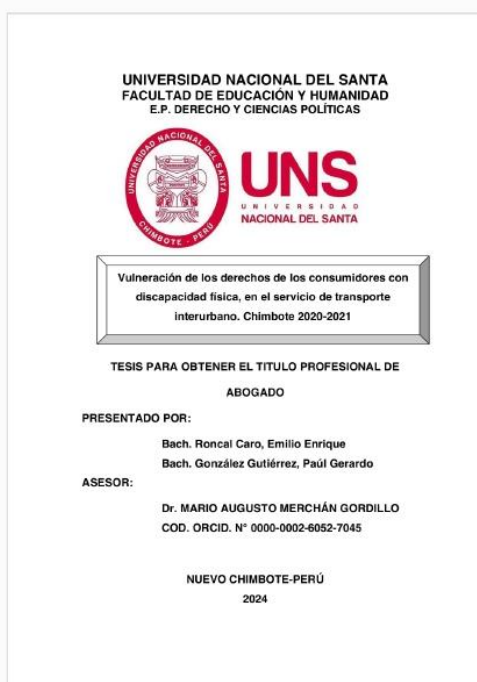


Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por Turnitin. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega: Emilio Enrique RONCAL CARO
Título del ejercicio: Tesis 2024
Título de la entrega: VULNERACIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES
Nombre del archivo: INFORME_DE_TESIS_-_VULNERACIÓN_DE_LOS_DERECHOS_DE...
Tamaño del archivo: 35.19M
Total de páginas: 192
Total de palabras: 27,575
Total de caracteres: 157,881
Fecha de entrega: 02-ago.-2024 03:24p. m. (UTC-0500)
Identificador de la entrega... 2396216658



TESIS - VULNERACIÓN DE LOS DERECHOS CONSUMIDORES

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	6%
2	repositorio.uns.edu.pe Fuente de Internet	4%
3	Submitted to Universidad Nacional del Santa Trabajo del estudiante	2%
4	tesis.pucp.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	documentop.com Fuente de Internet	1%
6	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	repositorio.cepal.org Fuente de Internet	1%
8	Submitted to Pontificia Universidad Catolica del Peru Trabajo del estudiante	1%
9	repositorio.usmp.edu.pe Fuente de Internet	

DEDICATORIA

*A Paulina, Asencio y Ana, por estar a mi lado y ser,
muchas veces, aquella motivación que necesitaba.
Desde luego, a Bethoven, por su amor incondicional y
alegrías compartidas.*

Emilio Enrique Roncal Caro

*A mi esposa Ruthy y mi pequeño Giácomo, quienes
fueron la llama que me impulsó a lograrlo
y a mi madre Guadalupe, por iluminar desde
el cielo el camino que recorrí.*

Paúl Gerardo González Gutiérrez

AGRADECIMIENTO

A nuestro asesor, el Dr. Mario Augusto Merchán Gordillo, por su apoyo, experiencia y conocimiento brindado en cada revisión de nuestro trabajo.

A nuestro profesor, Dr. Noel Villanueva Contreras, por enseñarnos que el desarrollo de una tesis, no solo debe quedar en el papel; por el contrario, los resultados deben siempre aplicarse en la realidad.

PRESENTACIÓN

Estimados integrantes del jurado:

En cumplimiento de las disposiciones establecidas en el Reglamento General de Grados y Títulos, aprobado mediante la Resolución N° 337-2024-CU-R-UNS, y en el Currículo de la Escuela Profesional de Derecho y Ciencias Políticas adscrita a la Facultad de Educación y Humanidades, presento la tesis titulada: “*Vulneración de los derechos de los consumidores con discapacidad física, en el servicio de transporte interurbano. Chimbote 2020-2021*”, con la finalidad de obtener el título profesional de abogado.

La presente investigación se originó a partir de la experiencia laboral y vivencia personal de los autores, toda vez que, cuando un consumidor o usuario, del servicio de transporte interurbano, con discapacidad física ha tratado de acceder a referido servicio, sus derechos se han visto lesionados, lo cual, revela serias deficiencias desde la infraestructura, atención al usuario, trato digno a las personas con discapacidad, así como las debilidades en el control del buen servicio de transporte público por parte del personal de la Municipalidad Provincial del Santa.

Por tanto, el estudio es un tema relevante para el derecho que apertura la crítica referida no solo a la ausencia de una política inclusiva hacia las personas con discapacidad, sino también, a la falta de una legislación especial que regule este problema social.

ÍNDICE

Hoja de conformidad del asesor	i
Hoja de conformidad del jurado evaluador	ii
Acta de calificación de la sustentación de tesis	iii
Recibo digital turnitin	iv
Dedicatoria	vii
Agradecimiento	viii
Presentación	ix
Resumen	xvi
Abstract	xvii
I. INTRODUCCIÓN	1
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA	1
1.1.2. OBJETO DE ESTUDIO	5
1.1.3. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA	5
1.2. ENUNCIADO DEL PROBLEMA	9
1.3. OBJETIVOS	9
1.3.1. OBJETIVO GENERAL	9
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	10
1.4. FORMULACIÓN DE LA HIPÓTESIS	10
1.5. VARIABLES	10
1.5.1. VARIABLE INDEPENDIENTE	10
1.5.2. VARIABLE DEPENDIENTE	10
1.6. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	11
1.7. ESTRUCTURA DEL TRABAJO	12
1.8. BREVE REFERENCIA DE LOS MÉTODOS EMPLEADOS, DEL TIPO DE INVESTIGACIÓN Y EL DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	12

1.9.	BREVE DESCRIPCIÓN DE LA BIBLIOGRAFÍA EMPLEADA	12
II.	MARCO TEÓRICO	13
	CAPÍTULO I	
	APLICACIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES CON DISCAPACIDAD FÍSICA EN LA LEGISLACIÓN NACIONAL Y EXTRANJERA	
1.1.	UNA MIRADA GENERAL A LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES	13
1.1.1.	DERECHOS DEL CONSUMIDOR	13
1.1.2.	RELACIÓN DE CONSUMO	13
1.1.3.	VULNERABILIDAD DEL CONSUMIDOR	13
1.2.	PRINCIPALES DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES	14
1.2.1.	A SER INFORMADO	14
1.2.2.	A SER ESCUCHADO	14
1.2.3.	A RECIBIR UN TRATO DIGNO Y EQUITATIVO	14
1.2.4.	A LA PROTECCIÓN DE SUS DERECHOS	15
1.3.	PROBLEMÁTICA DE LOS CONSUMIDORES CON DISCAPACIDAD FÍSICA	15
1.3.1.	PERSONAS CON DISCAPACIDAD	15
1.3.2.	PERSONAS CON DISCAPACIDAD FÍSICA	16
1.3.3.	PRINCIPALES PROBLEMAS DE LOS CONSUMIDORES CON DISCAPACIDAD FÍSICA	16
	a. Acceso a centros comerciales	16
	b. Acceso a entidades públicas y privadas	17
	c. Acceso al transporte público	17
1.4.	DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES CON DISCAPACIDAD FÍSICA EN LA LEGISLACIÓN NACIONAL Y COMPARADA	18
1.4.1.	EN LA LEGISLACIÓN NACIONAL	18
	a. Código de Protección y Defensa del Consumidor	18

b. Ley N° 29973	18
c. Ley N° 30412	19
1.4.2. EN LA LEGISLACIÓN COMPARADA	20
a. En México	20
b. En Colombia	21
c. En Chile	22
d. En Argentina	22
e. En Ecuador	24

CAPÍTULO II

DIAGNÓSTICO DE LA PROBLEMÁTICA DEL CONSUMIDOR CON DISCAPACIDAD FÍSICA FRENTE AL ACCESO EN EL SERVICIO DE TRANSPORTE INTERURBANO

2.1. DEFINICIÓN DE TRANSPORTE INTERURBANO	26
2.2. PROBLEMAS IDENTIFICADOS EN EL SERVICIO DE TRANSPORTE INTERURBANO RESPECTO DE LOS CONSUMIDORES CON DISCAPACIDAD FÍSICA	26
2.2.1. ESPACIOS RESERVADOS PARA SILLAS DE RUEDAS	26
2.2.2. DIFICULTAD PARA ABORDAR LAS UNIDADES	27
2.2.3. EXISTENCIA DE PARADEROS Y TERMINALES ACCESIBLES	28
2.2.4. ACTITUDES DISCRIMINATORIAS DEL PERSONAL	29
2.3. DERECHOS VULNERADOS DE LOS CONSUMIDORES EN EL SERVICIO DE TRANSPORTE INTERURBANO	30
2.3.1. DERECHO A LA IGUALDAD	30
2.3.2. DERECHO A LA ACCESIBILIDAD	31
2.3.3. DERECHO A LA NO DISCRIMINACIÓN	32
2.4. INAPLICACIÓN DE LA LEY N° 29973 Y CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR	32
2.5. NULA PROTECCIÓN FRENTE A LA DEFICIENCIA DEL SERVICIO	33
2.5.1. FALTA DE CANALES DE RECLAMO	33
2.5.2. NEGATIVA A LA ATENCIÓN DE RECLAMOS	34
2.5.3. AUSENCIA DE SANCIONES	35

2.6.	ANÁLISIS CASUÍSTICO SOBRE DERECHOS DEL CONSUMIDOR VULNERADOS	35
2.6.1.	CASO 1 – TRATO DISCRMINATORIO	35
2.6.2.	CASO 2 – DERECHO A LA ACCESIBILIDAD	38

CAPÍTULO III

ASPECTOS DE SOLUCIÓN PARA LA MEJORA DEL SERVICIO DE TRANSPORTE INTERURBANO PARA LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD FÍSICA

3.1.	SOBRE EL PERSONAL FISCALIZADOR	42
3.1.1.	CAPACITACIÓN DEL PERSONAL EN EL TRATO A PERSONAS CON DISCAPACIDAD FÍSICA	42
3.1.2.	DISPONIBILIDAD DE PERSONAL PARA ASISTENCIA EN EMBARQUE Y DESEMBARQUE	43
3.2.	SEGURIDAD Y MANTENIMIENTO	44
3.2.1.	EXISTENCIA DE SISTEMAS DE SEGURIDAD PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD	44
3.2.2.	PROTOCOLOS DE SEGURIDAD Y PREVENCIÓN	44
3.3.	CALIDAD DEL SERVICIO	45
3.3.1.	LIMPIEZA Y COMODIDAD DE LOS VEHÍCULOS.	45
3.3.2.	TRATO Y ATENCIÓN DEL PERSONAL HACIA LOS USUARIOS CON DISCAPACIDAD	46
3.4.	RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES DE MANERA EFECTIVA	47
3.4.1.	DISPONIBILIDAD DE INFORMACIÓN CLARA SOBRE TARIFAS Y POLÍTICAS	48
3.4.2.	EXISTENCIA DE TARIFAS PREFERENCIALES O DESCUENTOS	49
3.5.	EN BUSCA DE UNA NORMA ESPECÍFICA	50
3.5.1.	ADHERENCIA A LAS LEYES Y REGULACIONES DE TRANSPORTE Y ACCESIBILIDAD	50

3.5.2. PROMOCIÓN Y CUMPLIMIENTO DE UNA NORMA ESPECÍFICA	50
III. MATERIAL Y MÉTODOS	52
3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN	52
3.2. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN	52
3.2.1. MÉTODOS CIENTÍFICOS	52
3.2.2. MÉTODOS ESPECÍFICOS EN INVESTIGACIÓN JURÍDICA	53
3.3. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	54
3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA	54
3.4.1. POBLACIÓN	54
3.4.2. MUESTRA	55
3.5. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	55
3.5.1. TÉCNICAS	55
3.5.2. INSTRUMENTOS	56
3.6. EL PROCESO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	57
3.7. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA INFORMACIÓN	58
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	59
4.1. RESULTADO N° 01 Y DISCUSIÓN	59
4.2. RESULTADO N° 02 Y DISCUSIÓN	63
4.3. RESULTADO N° 03 Y DISCUSIÓN	68
4.4. RESULTADO N° 04 Y DISCUSIÓN	72
4.5. RESULTADO N° 05 Y DISCUSIÓN	74
V. CONCLUSIONES	77
VI. RECOMENDACIONES	78
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	80
7.1. LIBROS	80
7.2. CONSTITUCIONES	80
7.3. LIBROS ELECTRÓNICOS	80
7.4. TESIS	81
7.4.1. TESIS NACIONALES	81

7.4.2. TESIS DEL EXTRANJERO	83
7.5. ARTÍCULOS EN REVISTAS EN LA WEB	83
7.6. PÁGINAS WEB	85
VIII. ANEXOS	90
8.1. PROPUESTA DE PROYECTO DE LEY	90
ANEXO 01. MATRIZ DE CONSISTENCIA	98
ANEXO 02. MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	103
ANEXO 03. VALIDACIÓN DE EXPERTO DEL INSTRUMENTO – ENTREVISTA A	104
ANEXO 04. VALIDACIÓN DE EXPERTO DEL INSTRUMENTO – ENTREVISTA B	107
ANEXO 05. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS – ENTREVISTA A	110
ANEXO 06. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS – ENTREVISTA B	113
ANEXO 07. CARGOS DE LAS SOLICITUDES DE AUTORIZACIÓN	116
ANEXO 08. CONSENTIMIENTO INFORMADO DE LAS PERSONAS ENTREVISTADAS	118
ANEXO 09. ENTREVISTAS EJECUTADAS A PERSONAS CON DISCAPACIDAD FÍSICA	119
ANEXO 10. ENTREVISTAS EJECUTADAS A FUNCIONARIOS Y SERVIDORES DEL ÁREA DE TRANSPORTES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL SANTA	151
ANEXO 11. IMÁGENES DE ENTREVISTAS REALIZADAS	181

RESUMEN

La presente tesis de investigación tiene por objeto establecer los motivos por los cuales se han vulnerado los derechos de los consumidores con discapacidad física en el servicio de transporte interurbano en la ciudad de Chiclayo. En razón a ello, se ha observado que los principales derechos vulnerados son los de no discriminación, igualdad y accesibilidad. Por otro lado, se tiene que, el tipo de investigación científico según su aplicabilidad, es básica; y por la especialidad es jurídico formal. El método científico que se empleará es el inductivo y los métodos específicos son el dogmático y jurídico descriptivo. Como resultado de la investigación, se ha obtenido que la vulneración de los derechos de los consumidores con discapacidad física se debe a la inaplicación de normas vigentes que tratan sobre los derechos de los mismos y a la ausencia de una norma que regule específicamente la accesibilidad al servicio de transporte público de dichas personas.

Palabras claves: Derechos de los consumidores, discapacidad física, servicio de transporte interurbano.

ABSTRACT

The purpose of this research thesis is to establish the reasons why the rights of consumers with physical disabilities have been violated in the interurban transportation service in the city of Chimbote. For this reason, it has been observed that the main rights violated are those of non-discrimination, equality and accessibility. On the other hand, the type of scientific research according to its applicability is basic; and because of the specialty it is formal legal. The scientific method that will be used is inductive and the specific methods are dogmatic and descriptive legal. As a result of the investigation, it has been found that the violation of the rights of consumers with physical disabilities is due to the non-application of current regulations that deal with their rights and the absence of a rule that specifically regulates accessibility to the service. of public transportation of said people.

Keywords: Consumer rights, physical disability, intercity transportation service.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA

Durante los últimos años, hay un importante crecimiento de obstáculos que enfrentan los consumidores con discapacidad física (en adelante “CcDF”), esto se advierte en las diversas áreas públicas de nuestro país, tal como en el servicio de transporte público interurbano, el cual presenta barreras que afectan la accesibilidad y libertades de los CcDF, evidenciando de esta manera, vulneración a sus derechos fundamentales.

En ese sentido, el objetivo del presente estudio es establecer los motivos que han llevado a que los derechos de los consumidores con discapacidad física sean vulnerados en el servicio de transporte interurbano en la ciudad de Chimbote, ello, pese a la existencia de normas dictadas por el propio Estado peruano, que han buscado tutelar, los derechos de las personas con discapacidad en todo ámbito.

Así pues, tenemos la Ley General de la Persona con Discapacidad – Ley N° 29973, su reglamento y modificatoria, la cual se promulgó con la finalidad de promocionar y proteger los derechos de la persona con discapacidad, promoviendo su plena inclusión en la vida política, económica, social, cultural y tecnológica. Adentrándonos a ella, podemos reconocer que en los artículos 8°, 15° y 20° inciso 4, se tratan temas que abordaremos en la investigación, como, por ejemplo, el derecho a la igualdad y no discriminación, a la accesibilidad y el derecho al pase libre; sin embargo, nada de lo estipulado en la ley se ejecuta y plasma en la realidad nacional, mucho menos en la local.

Por otro lado, en la Ley N° 29571 – Código de Protección y Defensa del Consumidor, también se encuentran artículos pertinentes que garantizan la defensa de los derechos de los CcDF, estos se desarrollan en el literal d) del inciso 1.1. del artículo 1°, en donde se precisa que todo consumidor tiene derecho a un trato justo y a no ser discriminado por

ningún motivo; de igual modo, lo señala el artículo 38°, pues se indica que ningún proveedor podrá discriminar a un consumidor cuando se encuentre dentro o expuesto a una relación de consumo.

En esa línea, ya que hemos identificado el propósito de estudio y hemos descrito la normativa nacional existente, es necesario ratificar que la investigación se desarrollará en la ciudad de Chiclayo considerando los años 2020-2021, para lo cual hemos establecido como población - muestra a seis personas con discapacidad física adscritas al Conadis de la Provincia del Santa, quienes, mediante la entrevista, han brindado su percepción de las complicaciones que atraviesan cuando pretenden acceder al servicio de transporte público interurbano. Así, por ejemplo, la ciudadana Rosa Ismelda García Esquerre, con carnet Conadis N° 03665-2010, ha manifestado que, no ha tenido la oportunidad de utilizar espacios reservados para sillas de ruedas dentro de los buses que prestan el servicio de transporte público interurbano, es más, estos, ni si quiera se detienen a recogerla. Del mismo modo, ha indicado que las empresas que prestan este servicio, no cumplen con las normas dadas por el Estado, es decir, no se sienten protegidos.

Asimismo, se entrevistó a seis funcionarios y/o servidores de la Gerencia de Transporte de la Municipalidad Provincial del Santa, quienes aportaron datos sobre la fiscalización y normatividad que los rige en el desarrollo de sus labores. En esa línea, el Gerente de Transportes, Lic. Alexander Noreña Chira, ha indicado que actualmente, no existe una ordenanza municipal que tutele los derechos de los CcDF, en lo referente al acceso al servicio de transporte público, por lo que, no se pudo aplicar sanciones al incumplimiento de lo normado por las leyes. Así también, ha manifestado que se ha propuesto una ordenanza que regulará las zonas de estacionamiento vehicular para las personas con discapacidad severa y pase libre a los vehículos de transporte público masivo; no obstante, esta propuesta ni si quiera ha sido debatida en el consejo municipal.

Queda claro que, la idea central de nuestra investigación gira en torno a la carencia de una norma específica que regule los derechos de los CcDF en su afán de acceder al transporte público. Ello, pese a que también existe el Tratado de Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad, el cual obliga a asegurar un contexto físico a nivel urbano respecto al transporte; no obstante, pese a las normas existentes, la Defensoría del Pueblo, en el 2019, ha indicado que los CcDF prefieren el desplazamiento a pie, lo cual cubre un 53.6% y le sigue el transporte público con un 38.2 %.

Por otro lado, el INEI, en el 2017; de un total de 1,083,519 habitantes, ha indicado que el 11,5% (124,171) de personas presentan alguna discapacidad. Las provincias que sobrepasan el promedio departamental (11,5%) de personas con alguna dificultad o limitación permanente son Asunción (16,0%), Bolognesi (11,7%), Carlos Fermín Fitzcarrald (11,6%), Mariscal Luzuriaga (13,1%), Ocos (12,9%), Recuay (13,7%) y Santa (12,8%). En el distrito de Chimbote, capital de la provincia del Santa, al 2022, se contaba con 2378 personas con discapacidad registradas ante la OMAPED, los cuales cuentan con Certificado CONADIS.

En esa línea, el 2016, se publicó la Ley N° 30412, que modifica el Artículo 20 de la Ley N° 29973, disponiendo el pase libre en el servicio de Transporte Público Terrestre para las Personas con Discapacidad Severa inscritas en el Registro del CONADIS. A pesar de ello, en Chimbote se cuenta con 881 personas con discapacidad severa, que no estarían haciendo uso de este servicio gratuito, toda vez que, sus derechos, no tienen garantía legal que los proteja.

En tal sentido, esta investigación pondrá mayor énfasis en la necesidad de valorar los derechos de los CcDF y determinar los motivos que han originado que no se respeten adecuadamente los mismos, en función a la realidad estadística y personal, recogida de las entrevistas del por qué, a pesar de estar considerados como un grupo prioritario y

vulnerable, constantemente enfrentan barreras físicas y sociales que los privan de acceder a ciertos espacios públicos. Así, por ejemplo, en el transporte interurbano, manifestado en Chimbote a través de microbuses y autos colectivos, resulta complicado que una persona en muletas o silla de ruedas pueda acceder a dicho servicio, ya sea porque el conductor no se detuvo a recogerlo, por la falta de rampas o paraderos especiales o por la falta de espacios reservados para este tipo de pasajeros.

Los fundamentos expuestos reúnen conceptos teóricos y metodológicos, que han contribuido a entender la problemática referente al por qué se vulneran los derechos de los CcDF cuando estos buscan acceder al transporte público interurbano en Chimbote. Así pues, este tema ha sido escasamente investigado, vista desde ámbito del transporte público interurbano y los motivos que han desencadenado en el quebrantamiento de los derechos CcDF. Sin embargo, existen algunas tesis que han desarrollado la problemática de la accesibilidad de las personas con discapacidad motora, cuestionando aspectos sociales, laborales y de infraestructura. Autores como Santiago, Asencio o Chávarry, concluyen en que existe desigualdad en cuanto al trato de los CcDF, ya que las propias entidades y/o personas les colocan barreras que no los ayudan a desenvolverse plenamente como individuos libres; en consecuencia, van en contra de lo prescrito en el artículo 7° de nuestra Carta Magna, que señala que el ciudadano imposibilitado para cuidar por sí mismo a causa de una insuficiencia física o mental tiene derecho a que su dignidad sea respetada y también a que se le proteja, y se le brinde seguridad.

Pese a los constantes esfuerzos de entidades públicas, como la Defensoría del Pueblo, que en el 2020 recomendó a la Municipalidad Provincial de Santa velar por el cumplimiento del pase libre de las personas con discapacidad al servicio de transporte público, este y otros problemas continúan en la ciudad de Chimbote; y las alternativas de solución que se han planteado, en diversas investigaciones, son más superficiales que concretas. Por

ejemplo, se recomendaba que las entidades competentes creen sanciones más rígidas, que el Estado instaure políticas retributivas en materia tributaria o que se realicen capacitaciones para tomar conciencia y conocimiento de la ley de discapacitados.

Todas estas “alternativas de solución”, han quedado en la nebulosa; pues ninguna se ha ejecutado concretamente, por tanto, mediante este trabajo de investigación, en primer lugar, se fijarán los motivos que han originado la vulneración de los derechos de los CcDF. En segundo lugar, se determinará cuáles, en verdad, son los derechos que principalmente se han venido quebrantando y finalmente, podamos plantear soluciones concretas, como la proyección de una norma específica en el ámbito del transporte que vela por el cumplimiento riguroso de los derechos de las personas con discapacidad motora.

1.1.2. OBJETO DE ESTUDIO

El objeto de la presente investigación son los derechos de los consumidores con discapacidad física y el porqué de su vulneración en el servicio de transporte interurbano en Chimbote durante los años 2020-2021.

1.1.3. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

a. A nivel internacional.

Encontramos a Piñas et al. (2022) con su artículo denominado “Discriminación a las personas con discapacidad física en el transporte público en la actual pandemia”. En dicho documento, señalan, que existe discriminación hacía los consumidores con discapacidad física en el transporte público, ello, debido a que no se adaptó oportunamente condiciones de acceso que garanticen la equidad hacía las personas discapacitadas y no discapacitadas durante la pandemia de la Covid-19.

Por su lado, Mogaji et al. (2022) desarrollaron su artículo titulado “Decisiones de Transporte y Movilidad de los Consumidores con Discapacidad”, en donde indican que la accesibilidad significa incluir cerca a la puerta de entrada del bus, una silla de ruedas, que

facilite el ingreso a las personas con discapacidad física, de ese modo disminuirá la frustración que muchos de estos consumidores acaecen. Los individuos con discapacidad física, están reconocidos por el Estado, dado que poseen derechos e inclusive ostentan más de los que los no discapacitados tienen; sin embargo, no sirve de nada que sean sujetos de derechos, mientras estos no sean tutelados adecuadamente.

Conjuntamente, Gajardo (2020) realizó su artículo denominado “Los derechos de las personas con discapacidad en la Corte Suprema: Sandoval con Empresa de Transporte de Pasajeros Metro S.A”, en este, se cuenta un caso de discriminación, debido a que una persona con discapacidad física no pudo bajar del metro, dado que la salvaescala, no se hallaba en buenas condiciones. Aquí se relacionan dos conceptos básicos de nuestra investigación: discriminación y accesibilidad. La accesibilidad, garantiza que toda persona, sobre todo, aquellas que manifiesten cierta discapacidad, puedan vivir de manera autónoma y participar a plenitud en medio de la comunidad. Mientras que el derecho a la no discriminación debe tutelar el respeto equitativo de los derechos que poseemos todas las personas, dejando de lado cualquier tipo de condición física.

Por su parte, Poveda et al. (2017) cuenta con su artículo intitulado “Patrones de viaje y problemas de accesibilidad de personas en situación de discapacidad en Tunja”, han manifestado que el derecho de accesibilidad ha buscado fomentar la autonomía e independencia de personas en situación de discapacidad. Las leyes colombianas, encomendaron a las ciudades a adoptar medidas para respaldar la accesibilidad de los consumidores con discapacidad al transporte público; pero, solo la ciudad de Medellín es la que hasta ahora ha emprendido programas que benefician a las personas con problemas de motricidad. Así, por ejemplo, se han modificado las puertas de los buses para dar facilidades en el acceso a las personas con sillas de ruedas.

Por su parte, el autor Barocelli (2020), en su libro electrónico intitulado “La problemática de los consumidores hipervulnerables en el derecho del consumidor argentino”, ha manifestado que las asociaciones de protección al consumidor deben efectuar políticas públicas en materia de información y educación, así también, en protección de sus intereses económicos y en prevención y resolución de conflictos. De ese modo, los consumidores hipervulnerables (entre ellos los discapacitados), tendrán las armas adecuadas para exigir un trato justo y equitativo, en donde si no se respetan los derechos que tales consumidores poseen, se puedan activar mecanismos de control y sanción.

Finalmente, Alava y Friend (2019), realizó su artículo titulado: “La capacidad jurídica de los discapacitados intelectuales y sus derechos como consumidores en Ecuador según la Convención de los Derechos de las Personas con Discapacidad”, en este documento, se asevera que las personas con discapacidad cuentan con políticas de inclusión, no discriminación y accesibilidad, contenidas en normas supranacionales que los protegen. Así pues, la misma Constitución ecuatoriana señala en su artículo 35° que las personas con discapacidad son consideradas como sujetos de atención prioritaria, dadas sus dificultades para realizarse en medio de la comunidad. En conclusión, son los consumidores con discapacidades físicas importantes e iguales frente a los derechos que todo ciudadano tiene.

b. A nivel nacional.

Paredes (2019), en su artículo intitulado “Reconocimiento de la capacidad jurídica de las personas con discapacidad en el Perú: avances y retos en su implementación”, publicado en la Revista Latinoamericana en Discapacidad, Sociedad y Derechos, establece que “una persona con discapacidad es aquella que tiene alguna condición (física, sensorial, mental o intelectual) a largo plazo, que al interactuar en la sociedad, enfrenta barreras sociales, culturales, económicas, etc. que impiden el ejercicio de sus derechos en igualdad de condiciones que los demás”. (p. 42) Por lo tanto, queda como tarea pendiente, plantear, por

medio de objetivos o procedimientos administrativos, el reconocimiento del derecho de igualdad, de no discriminación o acceso de los consumidores con discapacidad.

Así mismo, Ruíz (2018), en su investigación intitulada: “Alcances de la ley general de personas con discapacidad N° 29973 en relación a su inclusión laboral”, realiza un breve análisis jurídico de la discapacidad y plantea modelos que han considerado al ciudadano discapacitado como objeto de tutela, debido a que su capacidad resulta insuficiente para practicar en plenitud sus derechos fundamentales. Entre los modelos mencionados, tenemos el social, que plantea una restructuración de la comunidad para circunscribir a todos sus miembros, pese a sus particularidades. Actualmente la propia sociedad es la que restringe o limita una vida plena a los discapacitados y eso se entiende, porque no hay un trabajo de accesibilidad que adecúe edificios, espacio laboral o el transporte.

Por su parte, la tesis, “Derecho a la igualdad de las personas con discapacidad motora y el acceso al transporte público, Puente Piedra, 2018”, para obtener el título de Abogado en Derecho por la Universidad César Vallejo, del autor Santiago (2018) hace hincapié en la no inclusión de transporte público que facilite el acceso a las personas con deficiencias físicas en Puente Piedra. Esta situación, evidentemente, transgrede la igualdad, el mismo que es un derecho fundamental que les atañe también a los no discapacitados y que amargamente no recibe una adecuada tutela por parte de las autoridades competentes de nuestro país.

Del mismo modo, Ponce (2018), en su tesis “Gestión del transporte público urbano inclusivo y la accesibilidad de las personas con discapacidad en la ciudad de Trujillo, 2020” Actualmente, señala que en La Libertad más de 3 mil personas padecen de discapacidad severa, y otras 13 mil tienen algún tipo de discapacidad moderada y que por ahora no existen acciones concretas para hacer cumplir la norma. La Ley N° 30412 se publicó en enero del año 2016 en el diario oficial el peruano, dicho reglamento altera la ley general de

la persona con discapacidad incorporando el párrafo 20,4 el cual señala que las personas con alguna discapacidad mayor que se han inscrito en el CONADIS tienen como derecho utilizar el medio de transporte público de manera gratuita.

Por último, Chávarry y Fernández (2020), en su tesis intitulada “Ineficacia de la Ley 29973 y la Afectación al Derecho a la Accesibilidad de las Personas Discapacitadas en los Medios de Transporte Público”, han indicado que debería existir una mayor difusión de la Ley N° 29973 y de los derechos que están consagrados en su contenido. Ha quedado evidenciada la ineficacia ante el entorno social de lo descrito en el artículo 15° de la citada norma, esto sucede por la constante vulneración del derecho a la accesibilidad en las personas que tienen alguna condición de discapacidad, situación que se denota al no tener un transporte público ideal para este sector de la sociedad. Se observa entonces, una clara discriminación en ese ámbito, pues los consumidores discapacitados no tienen autonomía para trasladarse de un punto a otro, por lo tanto, se sugiere la implementación de un parque automotor especial para este sector específico de la población. Del mismo modo, el Poder Legislativo tendrá que implementar cuerpos normativos complementarios a la mencionada Ley, a efectos de que se haga frente a la realidad problemática en la que vivimos.

1.2. ENUNCIADO DEL PROBLEMA

¿Por qué motivos se han vulnerado los derechos de los consumidores con discapacidad física en el servicio de transporte interurbano en Chimbote entre los años 2020-2021?

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Establecer los motivos por los cuales se han vulnerado los derechos de los consumidores con discapacidad física en el servicio de transporte interurbano en Chimbote entre los años 2020-2021.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- a. Determinar los derechos de los CcDF que han sido vulnerados en su afán de acceder al servicio de transporte interurbano.
- b. Identificar los obstáculos que enfrentan los consumidores con discapacidad física al utilizar el servicio de transporte interurbano en Chimbote.
- c. Demostrar que los CcDF no se sienten tutelados con las normas existentes en relación al servicio de transporte interurbano.
- d. Proponer una Ley que Promocione la Accesibilidad al Transporte Público para las Personas con Discapacidad Física; así como una tabla de infracciones y sanciones que contribuya al cumplimiento de la norma.

1.4. FORMULACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Los derechos de los consumidores con discapacidad física en el servicio de transporte interurbano en Chimbote, durante los años 2020-2021, han sido vulnerados debido a la inaplicación de las normas que regulan la igualdad e inclusión de los consumidores con discapacidad física, a la ausencia de una norma que regule y promocioe, específicamente, el acceso de las personas con discapacidad física al servicio de transporte interurbano y a la carencia de una ordenanza municipal que establezca labores de fiscalización y sanción en materia del acceso al transporte de los CcDF.

1.5. VARIABLES

1.5.1. VARIABLE INDEPENDIENTE

Derechos de los consumidores con discapacidad física.

1.5.2. VARIABLE DEPENDIENTE

Servicio de transporte interurbano.

1.6. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

La presente tesis es relevante por tres razones. La primera, porque busca establecer los principales derechos de los CcDF transgredidos por el personal del bus (conductor y cobrador), con la finalidad de conducir acciones correctivas, sanciones y mejoras en el cumplimiento de la normatividad existente. La segunda, los CcDF, a diario enfrentan barreras que los limitan en el desarrollo normal de sus acciones, lo cual evidencia una vulneración a su integridad física y emocional; en ese sentido, la investigación es conveniente porque identificaremos aquellos obstáculos que afrontan los CcDF al utilizar el servicio de transporte interurbano en Chimbote con la finalidad de proponer alternativas que contribuyan a disminuir la brecha de accesibilidad urbana en el transporte y de ese modo, no se vea menoscabado el derecho a la accesibilidad de toda persona. Por último, la tesis reviste de importancia, toda vez que, demostrará que las personas con discapacidad motora no sienten que sus derechos sean realmente tutelados con las normas existentes, tales como, la Ley General de las Personas con Discapacidad y el Código de Protección y Defensa del Consumidor; por lo tanto, es necesario que de forma precisa y específica, se proponga una ley que promueva la accesibilidad en el transporte público para los CcDF, a fin de que los agentes del transporte (funcionarios, transportista, conductor y cobrador), se alineen y sean respetuosos de la norma, a efectos de evitar la comisión de posibles infracciones y posteriores sanciones.

Ahora bien, es preciso indicar que la tesis, al tratarse de una oportunidad de mejora para los CcDF, servirá para que la entidad municipal de la ciudad Chimbote, mediante sus funcionarios y servidores de la Gerencia de Transporte, garantice la tutela efectiva de sus derechos frente a la accesibilidad al servicio de transporte público interurbano. Del mismo modo, podrá ser de ayuda para el Indecopi, pues esta entidad es la encargada de velar por los derechos de los consumidores y usuarios que acceden a un servicio, en ese sentido,

tendrán un arma legal específica, para emitir sus posteriores resoluciones respecto a la vulneración de los derechos de igualdad, no discriminación y accesibilidad. Y, desde luego, beneficiará a los CcDF, toda vez que, sus derechos estarán salvaguardados y nunca más padecerán de discriminación al tratar de acceder a un servicio de transporte.

1.7. ESTRUCTURA DEL TRABAJO

La estructura de esta investigación está compuesta por tres capítulos. En el primer capítulo, se expone sobre la aplicación de los derechos de los consumidores con discapacidad física en la legislación nacional y extranjera. Ahora, en el apartado referente al segundo capítulo, abordaremos todo lo relacionado al diagnóstico de la problemática existente del consumidor con discapacidad física frente al acceso al servicio de transporte interurbano. Finalmente, en el tercer capítulo, y de forma explícita, nos interesaremos por conocer los aspectos de solución para la mejora del servicio de transporte interurbano, en aras de contribuir con las personas con discapacidad física en Chimbote.

1.8. BREVE REFERENCIA DE LOS MÉTODOS EMPLEADOS, DEL TIPO DE INVESTIGACIÓN Y EL DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación según su naturaleza es de tipo descriptiva y según su aplicabilidad, es básica, y por la especialidad el tipo de investigación es jurídico formal. Asimismo, el método científico que se empleará es el método inductivo y los métodos específicos que se emplearán son el método dogmático y jurídico descriptivo.

1.9. BREVE DESCRIPCIÓN DE LA BIBLIOGRAFÍA EMPLEADA

La información que fue acopiada con la finalidad de desarrollar la investigación fue extraída de libros y revistas físicas recabadas en las bibliotecas locales; así como información digital: tesis, libros, artículos, y ensayos obtenidos de los repositorios institucionales; y, además, bases de datos como Dialnet, Scielo y Redalyc.

II. MARCO TEÓRICO

CAPÍTULO I

APLICACIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES CON DISCAPACIDAD FÍSICA EN LA LEGISLACIÓN NACIONAL Y EXTRANJERA

1.1. UNA MIRADA GENERAL A LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES

1.1.1 DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Los derechos de los consumidores son un grupo de reglas encaminadas a vigilar lo referido a los actos jurídicos que ejecuta una persona para cubrir sus insuficiencias. En esa línea, Chaname (2016) indica que, se entiende como consumidor a la persona o entidad que constituye el fin de la producción, esto quiere decir, que cierra el círculo económico satisfaciendo sus necesidades a través de los actos de consumo de bienes y servicios.

1.1.2 RELACIÓN DE CONSUMO

Esta relación fue identificada en la Ley N° 29571 - Código de protección y defensa del consumidor, la misma que precisa que es la correspondencia en la que un cliente compra un bien o un servicio de un proveedor a cambio de una compensación económica (Damián, 2019).

1.1.3 VULNERABILIDAD DEL CONSUMIDOR

Las personas vulnerables a las relaciones de consumo son aquellas personas físicas que, por sus características, necesidades o circunstancias personales económicas, educativas o

sociales, se encuentran en situación de subordinación, indefensión o desprotección que les imposibilita el ejercicio de sus derechos como personas consumidoras en condiciones de vulnerabilidad, independientemente de si se trata de una relación territorial, sectorial o temporal (Marín, 2021).

1.2. PRINCIPALES DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES

1.2.1. A SER INFORMADO

Los consumidores deben recibir información precisa, imparcial, precisa, efectiva, comprensible y suficiente sobre todos los bienes, servicios y productos puestos a su disposición.

Es evidente que la información que se debe recibir cuando se compra algo como un bolígrafo o una casa no es la misma. La información proporcionada por el vendedor o prestador de servicios debe permitirnos tomar decisiones racionales, seguras, conservativas y ambientales.

1.2.2. A SER ESCUCHADO

Este derecho, gira en torno a la potestad que todo consumidor tiene para reclamar ante un acto que considere injusto, así, por ejemplo, podrá presentarse ante el productor, proveedor o prestador de un servicio para conseguir reparación completa, pertinente y conveniente de desperfectos o daños padecidos. Asimismo, podrá acceder a las autoridades judiciales o administrativas para el mismo propósito.

1.2.3. A RECIBIR UN TRATO DIGNO Y EQUITATIVO

Los proveedores se asegurarán que los clientes reciban un trato justo y digno. Deberán evitar poner a los consumidores en situaciones vergonzosas, vejatorias o intimidatorias. No podrán discriminar a los clientes foráneos en términos de importes, calidades comerciales

o técnicas o cualquier otro factor relacionado con los bienes y servicios que comercialice (Damián, 2019).

1.2.4. A LA PROTECCIÓN DE SUS DERECHOS

El Derecho del consumo protege los derechos de los consumidores y garantiza que puedan acceder a bienes de alta calidad y estar resguardados de los riesgos asociados con ciertos productos. Además, el Derecho del consumo busca que los consumidores puedan acceder a la justicia y recibir reparación si sufren daños como resultado del consumo de bienes o servicios (Durand, 2016).

1.3. PROBLEMÁTICA DE LOS CONSUMIDORES CON DISCAPACIDAD FÍSICA

La necesidad de proteger los derechos de las personas con discapacidad ha surgido debido a la negación y los prejuicios que enfrentan, a pesar de ser consideradas un grupo prioritario y vulnerable. Estas personas se encuentran constantemente enfrentando barreras tanto físicas como sociales. Es importante cambiar la perspectiva médica e individual hacia un enfoque más estructural y social, conocido como el modelo social de la discapacidad, que reconoce que es la ciudadanía la responsable de definir a las personas como discapacitadas (Piñas et al., 2022).

1.3.1. PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Para la OMS, la discapacidad abarca deficiencias y limitaciones. Respecto a las deficiencias, estas lesionan la anatomía del cuerpo y/o su funcionalidad; mientras que las limitaciones, giran en torno al impedimento para realizar actividades con facilidad. Añade que, la discapacidad es parte de nuestra vida y que ya sea en mayor o menor grado, en algún momento sufriremos de cierta deficiencia o limitación, es decir, estaremos discapacitados. Ahora bien, desde el punto de vista de la Ley N° 29973, las personas con discapacidad, son aquellas que cuentan con cierta deficiencia; sin importar si es física, intelectual o mental,

ni tampoco permanente. El consumidor con discapacidad, se enfrenta a diversas barreras al momento de interactuar con su ambiente, toda vez que, sus derechos, en gran medida, son restringidos, debido a que las oportunidades son distintas a los demás. En tal sentido, es posible concluir que los ciudadanos con discapacidad son sujetos de derecho que cuentan con una deficiencia o más.

1.3.2. PERSONAS CON DISCAPACIDAD FÍSICA

El Consejo Nacional para la Integración de personas con Discapacidad - CONADIS, (2021), señala que existen cuatro tipos de discapacidad: física, sensorial, intelectual y mental. En lo que nos concierne, la discapacidad física, de acuerdo con el Plan Nacional de Accesibilidad 2018 – 2023 (2018), es una situación que altera la conducción y desplazamiento del cuerpo, provocando diversos cambios en el movimiento, habla y equilibrio.

1.3.3. PRINCIPALES PROBLEMAS DE LOS CONSUMIDORES CON DISCAPACIDAD FÍSICA

a. Acceso a centros comerciales

A pesar del aumento exponencial de centros comerciales en el Perú, siguen sin tenerse en consideración en su diseño y elaboración la accesibilidad en la totalidad de sus instalaciones, lo cual dificulta el acceso a los ciudadanos que presentan algún tipo de discapacidad, habiendo un especial énfasis en las personas que presentan discapacidad motora. Tenemos como ejemplo el centro comercial “Megaplaza”, ubicado en la Provincia del Santa, Distrito de Chimbote, el mismo que solo tiene acceso para ascensores dirigidos al estacionamiento en el segundo nivel, haciendo imposible que los consumidores con capacidad motora distinta, utilicen las tiendas y módulos ubicados en el segundo nivel, toda vez que, solo pueden acceder al mismo mediante escaleras electrónicas, toda vez que no se tiene infraestructura adecuada para el uso de ciudadanos con discapacidad.

b. Acceso a entidades públicas y privadas

Si bien es cierto, existen normas urbanísticas que recomiendan diseños accesibles para personas con discapacidad, como son las rampas y eliminación progresiva de gradas, se pudo observar en varias instituciones públicas y privadas que a la fecha no cumplen con esta normativa por diversas razones. Tenemos el ejemplo de la Municipalidad Provincial del Santa, que, pese a que tiene una rampa de acceso al local municipal, esa rampa solo permite el traslado de personas con discapacidad motora en el primer piso, siendo este edificio de 04 pisos, lo cual restringe considerablemente que personas con discapacidad motora puedan utilizar sin distinción alguna todos los servicios municipales, situación que resulta grave, aún más, con el desperfecto que actualmente sufre el único ascensor de la entidad, el mismo que se encuentra inoperativo a la fecha. Asimismo, tenemos la problemática dentro de la Municipalidad Distrital de Coishco y Municipalidad Provincial de Casma, las mismas que solo permiten el acceso a su primer piso, impidiendo que personas con discapacidad motora utilicen los servicios municipales ofrecidos en el segundo nivel de estas instituciones.

c. Acceso al transporte público

Dentro de la realidad nacional, tenemos a Villanueva (2021), quien planteó como un gran problema el acceso al transporte público, por parte de personas con discapacidad, una controversia que le corresponde atender a los gobiernos locales y al Conadis, pues serán estas instituciones las que propondrán y promoverán el acceso a los sistemas de transporte público interurbano, de esa manera incluir a los consumidores con discapacidad física, para lo cual se deberá implementar rampas, adecuada señalización, buenos paraderos, y, exigir a las empresas de transporte interurbano, cumplan con lo normado, a efecto de que brinden un apropiado servicio.

En complemento, Briones (2022), ha indicado que la accesibilidad se debe garantizar en el transporte público para el bienestar y la calidad de vida de las personas, ya que les proporciona una mayor autonomía en su entorno urbano, ello, debido a que la red de transporte urbano no cubre de manera completa todas las zonas urbanas, por lo tanto, los consumidores con discapacidad física, muchas veces, deben caminar distancias largas.

1.4. DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES CON DISCAPACIDAD FÍSICA EN LA LEGISLACIÓN NACIONAL Y COMPARADA

1.4.1. EN LA LEGISLACIÓN NACIONAL

a. Código de Protección y Defensa del Consumidor

Esta regla regula los nexos entre consumidores y proveedores, estableciendo derechos y obligaciones para cada uno, así como el papel que la autoridad desempeñará, respecto del consumo para cumplir con sus preceptos, asegurando la protección adecuada de los derechos e intereses de los consumidores. Esta ley agrupa en un solo documento disposiciones legales y administrativas que sistematizan los derechos del consumidor. Esto le da al tratamiento jurídico de los derechos del consumidor una naturaleza orgánica, con un orden y un criterio técnico.

b. Ley N° 29973

En los últimos tiempos, el Perú ha comprendido la relevancia de incorporar a las personas con discapacidad en todos los aspectos de la cotidianidad. En consecuencia, en el año 2012 se emitió la Ley N° 29973, también conocida como Ley General de la Persona con Discapacidad, que establece pautas para proteger y fomentar los derechos de las personas con discapacidad en el país.

El objetivo de esta ley es garantizar que los derechos de las personas con discapacidad sean ejecutados de manera completa y efectiva, y que puedan ser integrados plenamente en la sociedad. Los peruanos con discapacidades tienen derechos reconocidos por la Ley N°

29973, en ella se establece que todos los individuos tienen derecho al acceso a la vivienda, a la comunicación, a la salud y rehabilitación, a la educación superior, al deporte, a los derechos laborales y a la protección estatal a lo largo de su vida sin sufrir ningún acto discriminatorio y en condiciones similares.

Asimismo, la Ley 29973 establece el Consejo Nacional para la Integración de las Personas con Discapacidad (CONADIS), que se encarga de supervisar el cumplimiento de la ley y promover la integración de los peruanos con capacidades diferentes en todos los espacios sociales.

A pesar de que la Ley N° 29973 simboliza un logro significativo en la tutela de los derechos de las personas con capacidades diferentes, todavía existen importantes obstáculos en lo referido a la ejecución efectiva de la ley.

c. Ley N° 30412

El artículo 20 de la Ley 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad, se modifica con la incorporación del párrafo 20.4, que establece que las personas con discapacidad severa pueden usar el transporte público terrestre urbano e interurbano sin restricciones.

De acuerdo con la Ley N° 30412, las personas con discapacidad severa pueden utilizar el pase libre en servicios como el Metropolitano, los corredores complementarios (en Lima), los buses y combis, siempre y cuando presenten el carné amarillo del Conadis. Este beneficio es aplicable a las excursiones dentro de una misma ciudad, excepto para las excursiones de Lima a Callao y viceversa; sin embargo, no se aplica a las excursiones entre provincias

1.4.2. EN LA LEGISLACIÓN COMPARADA

a. En México

Este país ha sido pionero en el desarrollo de normativas encaminadas a tutelar los derechos de las personas con discapacidad. México cuenta con instituciones como el Consejo Nacional para el Desarrollo y la Inclusión de Personas con Discapacidad (CONADIS) y desde el 2011 con una Ley que busca incluir a las personas con discapacidad. Además, ha implementado programas como el Programa Nacional para el Desarrollo y la Inclusión de Personas con Discapacidad 2014-2018 (PNDIPD), enfocado en promover políticas públicas para asegurar los derechos de esta población.

La ciudad de México ha avanzado con leyes específicas, por ejemplo, desde el 2017 existe la Ley de Movilidad del Distrito Federal, la cual garantiza principios universales referente al ámbito de la infraestructura para la movilidad, especialmente adaptadas a las insuficiencias de los ciudadanos con discapacidad y limitada movilidad. Estas medidas incluyen la obligatoriedad de rutas accesibles y servicios de calidad, así como campañas de sensibilización para promover la inclusión en la comunidad (Vega, 2023, pp. 29-30).

En el 2017, se aprueban dos leyes en la ciudad de México, las mismas que buscaban la accesibilidad e integración de los ciudadanos con capacidades distintas. Estas leyes garantizan el derecho de libre tránsito para las personas con discapacidad, asegurando su acceso a lugares públicos mediante la implementación de rampas, puertas y elevadores adecuados. Asimismo, la ley aborda el tema del transporte interurbano en su capítulo siete, específicamente en el artículo 32, que exige la implementación de un programa permanente de adaptación y accesibilidad universal en los vehículos del transporte público, garantizando así que las personas con discapacidad física, incluyendo aquellas que utilizan sillas de ruedas, puedan hacer uso de este servicio de manera adecuada (Vega, 2023).

b. En Colombia

Al fin de los noventa, Colombia ha promulgado legislaciones que promueven la accesibilidad para los colombianos con discapacidad. En 1996, inicia la protección de los derechos de los ciudadanos con discapacidad, mientras que, en 1997, el artículo 46 de la Ley 361 enfatizó la importancia de integrar socialmente a las personas con discapacidad, estableciendo la accesibilidad como un elemento crucial de los servicios públicos (Vega, 2023, p. 30).

En 2007, la política de discapacidad fue marcada por el Decreto Distrital N° 470, ya que buscando garantizar la independencia y el acceso adecuado al transporte y al entorno físico para las personas con discapacidad. Además, en 2009, mediante el Decreto 309, se estableció el Sistema Integrado de Transporte Público (SITP) en Bogotá, que por vez primera requería que los vehículos fueran accesibles. En el año 2011, el documento de la Política Nacional en Discapacidad y Plan de Acción (PONADIS) se convirtió en el marco político a largo plazo para las instituciones estatales, el cual se enfocaba en la promoción, respeto y garantía de los derechos de los ciudadanos con discapacidad, con énfasis en derechos inclusivos y equidad de género (Vega, 2023, 31).

En ese sentido, el 2015, se emitió un Decreto Único Reglamentario del Sector del Transporte que consolidaba y simplificaba la normativa, asegurando la accesibilidad en sistemas de transporte ferroviario y masivo como, estaciones y terminales de trenes y metros, entre otros. Se establecieron criterios mínimos para la accesibilidad de los vehículos. Este decreto requería que entidades públicas y privadas responsables de servicios públicos adoptaran el diseño universal para no excluir ni limitar la accesibilidad de los ciudadanos con discapacidad, debiendo efectuar e invertir en ajustes prudentes. El transporte público debía facilitar el acceso para los consumidores con discapacidad, y

cualquier sistema contratado después de la ley debía cumplir con los principios del diseño universal (Vega, 2023, pp. 31-32).

c. En Chile

La OMS ha enfatizado la necesidad de integrar la discapacidad en las políticas urbanas, considerando que aproximadamente el 15% de la población mundial vivía con alguna forma de discapacidad en 2011. En Chile, se estima que al menos un miembro por familia enfrenta algún tipo de discapacidad o limitación de movilidad, con un total de 2,836,818 personas mayores de 2 años identificadas en esta situación en 2015, lo que representa alrededor del 16.7% de la población de 2 años en adelante en el país. Dentro de Chile, la Región Metropolitana se destaca como la séptima región con la mayor cantidad de personas con discapacidad, abarcando un 17.2% de la población total (López, 2023). El país sureño, tiene como prioridad garantizar que los ciudadanos con capacidad diferente, entre ellas, la física, tengan la posibilidad de acceder de forma equitativa al transporte público, para lo cual se deberán crear condiciones adecuadas.

Asimismo, la República de Chile a la fecha viene articulando la implementación de buses con un diseño que considere a la población que tenga discapacidad motora y visual. Se están dando las primeras acciones de un plan a largo plazo, el mismo que debería ser considerado como un ejemplo para las demás naciones de América Latina (Agenda País, 2020).

d. En Argentina

En Argentina, desde la década de los ochenta del siglo pasado, existía legislación estatal en materia de discapacidad. La Ley N° 22431, referente a la tutela de las personas con discapacidad, abordaba en su capítulo cuarto aspectos relacionados al transporte y la arquitectura diferenciada. En el artículo 20 de dicha ley se establecía el derecho a la gratuidad del viaje para ciudadanos con discapacidad que se desplazaran entre su hogar y

centros educativos o de rehabilitación. Asimismo, Argentina cuenta con un organismo institucional encargado de atender a ciudadanos discapacitados: la Comisión Nacional Asesora para la Integración de Personas con Discapacidad (CONADIS), dependiente de la Presidencia de la Nación, a través del Consejo Nacional de Coordinación de Políticas Sociales (Vega, 2023, p.30).

Para el año 1994, la Carta Magna argentina insta en su artículo 75 a establecer medidas de acción positiva para garantizar la igualdad real de oportunidades y trato, así como el ejercicio, en su plenitud, de las prerrogativas reconocidas por los convenios internacionales de derechos humanos, incluyendo a los ciudadanos con discapacidad. En consonancia, en 1996, la Constitución de la Ciudad de Buenos Aires incorpora la promoción de la eliminación de obstáculos que limiten la utilización de los derechos constitucionales. Por su parte, en 1994, la Ciudad Autónoma de Buenos Aires aprueba la ley del Sistema Integral de Protección de los Derechos de las Personas con Discapacidad, que prioriza la eliminación de barreras físicas en entornos urbanos y transporte, ello, a efectos de tutelar el acceso de los ciudadanos con movilidad reducida (Vega, 2023, p. 31).

Entre las diversas problemáticas que encara el gobierno argentino, se destaca el tema de la discapacidad, específicamente el derecho al acceso en servicio ferroviario. Esta elección responde a varias razones. En primer lugar, es crucial considerar que el 12.9% de la población argentina vive con algún tipo de discapacidad, lo que representa más de cinco millones de personas; de este grupo, el 40% (dos millones) experimenta limitaciones motoras en la zona inferior, lo que dificulta su movilidad. Aunque este colectivo de personas con discapacidad es diverso, ha sido consistentemente privado de sus derechos, enfrentando desigualdades sociales históricas y estructurales. Por lo tanto, demandan que el Estado adopte medidas especiales para proteger sus derechos, abandonando su neutralidad ante su situación de subordinación respecto a otros grupos. Es por ello que

exigen acciones afirmativas que les aseguren ciertos derechos esenciales para garantizar una ciudadanía plena (Bologna, 2018, p. 235).

Abordar la accesibilidad abre la puerta a una serie de derechos y permite una vida autónoma. La eliminación de barreras, conocida como accesibilidad, implica otorgar a los ciudadanos con discapacidad condiciones seguras y autónomas necesarias para llevar a cabo actividades cotidianas sin limitaciones procedentes del entorno físico urbano, arquitectónico o de transporte, lo que favorece su inclusión en oportunidades semejantes (Bologna, 2018, p. 236).

e. En Ecuador

En Ecuador, existe un registro de 433,169 personas con discapacidad, de las cuales 67,291 pertenecen a la provincia de Pichincha. De este grupo, el 54.62% son hombres y el 45.73% son mujeres. De acuerdo con esta fuente, en la ciudad de Quito se han registrado 59,507 personas con discapacidad. En cuanto a la distribución de la discapacidad por género, es crucial incorporar representación o perspectiva específica de género a efectos de conseguir la igualdad. Esta perspectiva destaca las desigualdades entre hombres y mujeres, reconociendo que las mujeres han sido históricamente invisibilizadas en los estudios sobre discapacidad. Además, al considerar el género junto con la discapacidad, se resalta la importancia de que las mujeres con discapacidad reclamen una mayor atención a sus derechos (Bolaños, 2022, pp.41-42).

Por otro lado, Alava y Friend (2019), realizó su artículo titulado: “La capacidad jurídica de los discapacitados intelectuales y sus derechos como consumidores en Ecuador según la Convención de los Derechos de las Personas con Discapacidad”, en este documento, se asevera que las personas con discapacidad cuentan con políticas de inclusión, accesibilidad y no discriminación, contenidas en normas supranacionales que los protegen. Así pues, la misma Constitución ecuatoriana señala en su artículo 35° que las personas con

discapacidad son consideradas como sujetos de atención prioritaria, dadas sus dificultades para realizarse dentro de la sociedad. En conclusión, son los consumidores con discapacidades físicas importantes e iguales frente a los derechos que todo ciudadano tiene.

CAPÍTULO II
DIAGNÓSTICO DE LA PROBLEMÁTICA DEL CONSUMIDOR CON
DISCAPACIDAD FÍSICA FRENTE AL ACCESO EN EL SERVICIO DE
TRANSPORTE INTERURBANO

2.1. DEFINICIÓN DE TRANSPORTE INTERURBANO

El transporte interurbano es aquel que es utilizado por las personas de una ciudad determinada para trasladarse a otra. En este caso, se trata de un transporte que discurre en su integridad por el suelo y que traslada a pasajeros desde la ciudad de Chimbote hasta las zonas más lejanas del distrito de Nuevo Chimbote.

2.2. PROBLEMAS IDENTIFICADOS EN EL SERVICIO DE TRANSPORTE INTERURBANO RESPECTO DE LOS CONSUMIDORES CON DISCAPACIDAD FÍSICA

2.2.1. ESPACIOS RESERVADOS PARA SILLAS DE RUEDAS

Las zonas reservadas para sillas de rueda, se destinan con el propósito de asegurar un acceso seguro y cómodo en los medios de transporte; estos espacios son reservados y promueven la accesibilidad y el diseño del transporte, permitiendo a las personas con discapacidad física viajar en condiciones de igualdad, sin distinción y con alta calidad, en cumplimiento de la Carta Magna peruana, el Código del Consumidor, así como la Ley General de la Persona con Discapacidad, entre otras normativas. Además, estos lugares

deben estar estratégicamente ubicados, preferentemente cerca de las entradas y salidas, y contar con sistemas de sujeción y seguridad apropiados. Es imperativo que los espacios reservados para sillas de ruedas permitan a las personas con discapacidad física compartir el asiento con sus acompañantes, utilizar asientos convencionales o transferirse a una butaca del vehículo, según sus preferencias y habilidades. La disponibilidad de estos espacios implica una responsabilidad compartida entre autoridades, empresas, conductores y la sociedad en general, con el objetivo de garantizar la accesibilidad y diseño del transporte para las personas con discapacidad física, contribuyendo a una mejora respecto a autonomía personal, participación social y desarrollo individual (Calderón et al., 2023).

2.2.2. DIFICULTAD PARA ABORDAR LAS UNIDADES

En este caso, la dificultad para abordar las unidades se consideran desafíos y contratiempos que enfrentan las personas con discapacidad física al ingresar, salir o permanecer en los distintos medios de transporte, como autobuses, taxis, trenes y aviones. La problemática para abordar estos vehículos impacta directamente en la accesibilidad y el diseño del transporte, constituyendo una limitación y discriminación que menoscaba los derechos fundamentales de las personas con discapacidad física, incluyendo la libertad de movimiento, la participación social y el progreso personal. Esta situación se agrava debido a la carencia de infraestructura y equipamiento apropiados y accesibles en terminales, estaciones, paradas y vehículos de transporte. Factores como la falta o mal estado de cinturones de seguridad, rampas, ascensores, asientos, escaleras mecánicas y puertas obstaculizan el acceso y la movilidad de las personas con discapacidad física. A su vez, la ausencia de información, comunicación y señalización accesibles en los medios de transporte, que incluye problemas como la carencia o el uso inadecuado de formatos, códigos y lenguajes accesibles (como el braille, la lengua de signos, pictogramas, colores y sonidos), complica la orientación y comprensión de estas personas.

La falta de capacitación y sensibilización del personal en las empresas de transporte agrava la situación, dificultando el trato y el cuidado apropiado a los ciudadanos con discapacidad física. Esto abarca la carencia o el uso incorrecto de habilidades, actitudes y prácticas inclusivas, respetuosas y solidarias, que faciliten el acceso y el uso del servicio de transporte, evitando la discriminación, abuso o negligencia. Además, la ausencia de participación y empoderamiento por parte de las personas con discapacidad física y sus organizaciones dificulta la defensa y reivindicación de sus derechos. La carencia o mal uso de espacios, mecanismos y recursos para expresar sus demandas, denunciar irregularidades, proponer soluciones, generar alianzas y controlar el acatamiento de las leyes y compromisos, agrava aún más la situación (Defensoría del Pueblo, 2019).

2.2.3. EXISTENCIA DE PARADEROS Y TERMINALES ACCESIBLES

Es la presencia y operatividad de estos puntos en las ciudades y regiones con el fin de facilitar la entrada y el uso el servicio del transporte por parte de individuos con discapacidad física. La existencia de paradas y estaciones accesibles se erige como un componente esencial de la accesibilidad y el diseño del transporte, ya que conlleva la salvaguardia de los derechos de los ciudadanos con discapacidad física a la libre circulación, participación social y desarrollo personal, según lo establecido en la Carta Magna Peruana y el Código del Consumidor, así como la Ley General de la Persona con Discapacidad, entre otras regulaciones (Ciudad accesible, 2020).

La accesibilidad física abarca la adaptación, tanto del mobiliario como de la infraestructura de las paradas y estaciones con el propósito de facilitar el ingreso, tránsito y salida de personas con discapacidad física, además de posibilitar el uso de instalaciones disponibles, tales como rampas, ascensores, escaleras mecánicas, puertas, asientos, baños, mostradores y salas de espera, entre otros. La accesibilidad sensorial se orienta hacia la adecuación de sistemas de información, comunicación y señalización en paradas y estaciones, con el

objetivo de que resulten perceptibles y comprensibles para personas con discapacidad visual o del habla. Esto implica el uso de formatos, códigos y lenguajes accesibles, como el braille, lengua de signos, pictogramas, colores y sonidos (Ciudad accesible, 2020).

La accesibilidad cognitiva se centra en simplificar y clarificar los contenidos, procedimientos e instrucciones vinculados a paradas y estaciones, para que sean comprensibles y asimilables por ciudadanos con discapacidad intelectual, con deterioro cognitivo o con dificultades de comprensión. Esto se logra mediante el uso de un lenguaje sencillo, directo y adaptado, así como de apoyos visuales, auditivos o táctiles. La accesibilidad económica se relaciona con garantizar que las paradas y estaciones sean accesibles y atractivas para todas las personas, sin que el precio, calidad o disponibilidad del servicio constituyan limitaciones o discriminaciones. Esto implica el establecimiento de tarifas justas, equitativas y solidarias, así como la implementación de bonos, descuentos o exenciones para personas con discapacidad o recursos económicos limitados. La accesibilidad social se enfoca en promover la participación, unificación y convivencia de todas las personas en paradas y estaciones, sin que factores como género, edad, cultura, religión o condición social generen exclusión o segregación. Se fomenta la tolerancia, respeto y solidaridad, así como la formación, sensibilización y concienciación de usuarios y profesionales del transporte (Ciudad accesible, 2020).

2.2.4. ACTITUDES DISCRIMINATORIAS DEL PERSONAL

Son comportamientos que denotan rechazo, exclusión, hostilidad o desprecio hacia individuos con discapacidades, ya sea de índole física u otra, cuando estos buscan acceder a servicios o productos. Las actitudes discriminatorias del personal representan un aspecto perjudicial para asistencia a ciudadanos que sufren de discapacidad, pues vulneran sus derechos como consumidores, así como su dignidad, autonomía, seguridad y calidad de vida. Esto puede manifestarse a través de la denegación o restricción de acceso a un servicio

o producto, como impedir la entrada a un establecimiento o aplicar tarifas más elevadas o exigir requisitos innecesarios.

Adicionalmente, la falta de adaptación o calidad en el servicio o producto también ayuda a estas actitudes, como la omisión de medios, lenguajes o códigos accesibles que faciliten la comunicación e información, la carencia de infraestructura, equipamiento o mobiliario adecuados y accesibles para la movilidad y comodidad, la ausencia de garantías en seguridad e higiene, o la prestación de servicios o productos defectuosos o de baja calidad. Asimismo, el trato irrespetuoso o humillante, como ignorar, interrumpir o desatender a personas con discapacidad, dirigirse a ellas de manera grosera o despectiva, utilizar un tono infantil o condescendiente, realizar comentarios ofensivos o invasivos sobre su discapacidad, o llevar a cabo gestos que les generen incomodidad, malestar o vergüenza (Corbin, 2017).

2.3. DERECHOS VULNERADOS DE LOS CONSUMIDORES EN EL SERVICIO DE TRANSPORTE INTERURBANO

2.3.1. DERECHO A LA IGUALDAD

Según Díaz (2022), toda persona tiene derecho a ser tratada de manera igualitaria, es decir, nadie deberá ser discriminado, ya sea por sexo, origen, idioma, relación o por cualquier otro motivo. Es de evidenciar que, cuando el trato sea desigual, sin justificación razonable o proporcional, nos hallaremos frente a un acto de discriminación, en consecuencia, se estaría vulnerando el derecho a la igualdad.

Desde el Estado y las instituciones públicas, se destaca el derecho a la igualdad para la colectividad con discapacidad cuando buscan relaciones de cooperación interinstitucional, las mismas que permiten el ejercicio del derecho a la accesibilidad en diversas materias donde la colectividad con discapacidad son un eje de atención prioritaria para tener en

cuenta las adaptaciones necesarias de ciertos servicios, que necesariamente toda población con discapacidad necesita (Espino, 2018).

Así pues, el derecho a la igualdad de los ciudadanos con discapacidad física en el servicio de transporte interurbano, no se encuentra debidamente protegido, toda vez que, pese a ser consumidores y tener los mismos derechos, estos no son respetados por el personal que brinda el citado servicio de transporte público; por el contrario, el trato es totalmente desigual desde el momento en que el conductor observa a la persona con discapacidad, ya que no se les permite ni si quiera abordar las unidades móviles; no detienen la unidad vehicular, aceleran e ignoran el llamado, esto trae como consecuencia que el CcDF se vea obligado a realizar un gasto mayor en su traslado requiriendo movilidad particular, y viendo restringido su derecho al acceso del servicio de transporte público.

2.3.2. DERECHO A LA ACCESIBILIDAD

Para Rey (2018), la accesibilidad, es posiblemente el término más utilizado cuando se busca equidad para las personas que presenten alguna discapacidad. La accesibilidad es esencial para la igualdad, especialmente cuando se trata de crear oportunidades inclusivas, lo que significa eliminar cualquier obstáculo que impida la igualdad.

La Ley N° 29973, busca que el ciudadano que posea una discapacidad, tenga derecho a acceder igualitariamente, de forma autónoma y segura; sin importar el entorno físico, a los medios de transporte, los servicios, la información y las comunicaciones; tal como podemos observar que se invoca en sus artículos 15° (Derecho a la accesibilidad) y 20° (Accesibilidad en el transporte público), buscando con ello que los CcDF puedan gozar de mejores oportunidades que reduzcan las dificultades y obstáculos que atraviesan propias de su condición; sin embargo a pesar que este punto se encuentra debidamente regulado, no se encontró oportunas acciones que permitan fiscalizar el cumplimiento de las mismas,

teniendo como consecuencia la vulneración de este derecho en las personas con discapacidad en la Provincia del Santa.

Encontramos una serie de limitantes que vulneraron el derecho a la accesibilidad, las mismas que se identificaron en el maltrato e indiferencia de los conductores, así como la ausencia de paraderos amigables y accesibles para las personas con discapacidad física.

2.3.3. DERECHO A LA NO DISCRIMINACIÓN

El trato discriminatorio existe en nuestro país, y desde luego en el servicio de transporte interurbano se configura cuando no se le brinda las facilidades necesarias al consumidor con discapacidad motriz para abordar las unidades móviles o cuando se les niega el acceso, ya que el personal que labora prestando dicho servicio, consideran a las personas con discapacidad física una demora en sus labores; infringiendo de ese modo los derechos que le asiste a todo consumidor.

2.4. INAPLICACIÓN DE LA LEY N° 29973 Y CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

A lo largo de los años, las personas con algún tipo de discapacidad han tenido una serie de obstáculos y dificultades que no les han permitido realizar su vida cotidiana a plenitud y, por el contrario, se han visto obstaculizados con limitantes que junto a su discapacidad han menoscabado en su calidad de vida. Las personas con discapacidad física vienen siendo afectadas por la inoperancia de las instituciones del Estado, referente a su regulación y, sobre todo, en la fiscalización del cumplimiento de la normativa que vela por los derechos que deben de gozar las personas con discapacidad.

Así, por ejemplo, la Ley N° 29973 – Ley General de la Persona con Discapacidad, a pesar de haber sido promulgada el 24 de diciembre del 2012, hace más de 10 años, a la fecha no se viene respetando el cumplimiento de la misma. Para poder entender los alcances de esta ley, debemos tener en cuenta que se promulgó con la finalidad de promocionar y proteger

los derechos de la persona con discapacidad, promoviendo su plena inclusión en la vida política, económica, social, cultural y tecnológica; sin embargo, hasta la fecha se tienen artículos que solo han quedado en el papel y que no se han aplicado en la realidad. Así, por ejemplo, el artículo 8°, que estipula que toda persona con discapacidad física tiene derecho a la igualdad ante la ley y a no ser discriminado, es constantemente vulnerado, debido a los actos discriminatorios que sufren los CcDF en el transporte público por parte de los transportistas. Esta discriminación se ve reforzada por la vulneración de los artículos 15° (Derecho a la accesibilidad) y 20° (Accesibilidad en el transporte público).

Por otro lado, respecto al Código de Protección y Defensa del Consumidor, también se cuenta con artículos que no son respetados, lo cual genera el quebrantamiento de los derechos de los CcDF, así, por ejemplo, tenemos el 38° que versa sobre el trato igualitario ante una relación de consumo o servicio. Finalmente, en la Ley N° 29973, se tiene que la Oficina Municipal de Atención a las Personas con Discapacidad (OMAPED) supervisará el cumplimiento de lo dispuesto en la norma en su ámbito jurisdiccional, esto es la Provincia del Santa, tal y como lo dispone el artículo 70°, inciso 2, literal “I”.

2.5. NULA PROTECCIÓN FRENTE A LA DEFICIENCIA DEL SERVICIO

2.5.1. FALTA DE CANALES DE RECLAMO

La carencia o insuficiencia de canales de comunicación para que los consumidores con discapacidad física u otras limitaciones expresen su descontento con un servicio o producto adquirido, y para solicitar una solución, compensación o reparación por posibles perjuicios, constituye un aspecto adverso en la salvaguarda contra el abuso y la deficiencia en la atención a estas personas. Esta situación menoscaba sus derechos como consumidores, así como su dignidad, autonomía, seguridad y calidad de vida. La problemática radica en la falta o limitado acceso a información sobre los derechos, obligaciones, garantías y

procedimientos de reclamación de los consumidores con discapacidad. Igualmente, se observa una carencia de medios, lenguajes y códigos accesibles que faciliten la comunicación e información con las entidades proveedoras de servicios o productos. La escasez de recursos o infraestructura, que abarca desde recursos humanos hasta tecnológicos, impide la adecuada recepción, registro, seguimiento, resolución y respuesta a los reclamos de los consumidores con discapacidad. Además, dificulta la supervisión, control y sanción de las entidades proveedoras de servicios o productos (Villalobos, 2021).

2.5.2. NEGATIVA A LA ATENCIÓN DE RECLAMOS

La negativa de las entidades proveedoras a atender los reclamos de los consumidores con discapacidad, junto con la falta de supervisión, control y sanción de estas entidades, contribuye a la indiferencia general, afectando la calidad, accesibilidad y seguridad de los servicios o productos que ofrecen. En este sentido, la negación en la atención de reclamos constituye una responsabilidad que debe ser compartida entre las autoridades, las empresas, las organizaciones y la sociedad en su conjunto. De esta manera, se garantizará el derecho a la protección y defensa del consumidor para todas las personas, especialmente aquellas con discapacidad, con miras a mejorar su bienestar social, autonomía personal, participación social y desarrollo personal (Hammond, 2023).

Esto ocurre cuando estos consumidores consideran que han sido perjudicados en sus derechos, intereses o expectativas debido a un servicio o producto que es deficiente, abusivo o discriminatorio. Este comportamiento representa un aspecto perjudicial para la salvaguarda contra el abuso y la deficiencia, respecto a la atención de los ciudadanos con capacidades diferentes, ya que socava sus derechos como consumidores, así como su dignidad, autonomía, seguridad y calidad de vida.

2.5.3. AUSENCIA DE SANCIONES

Es la carencia efectiva, punitivas y correctivas aplicables a las empresas de transporte que incumplen sus obligaciones legales relacionadas con la atención y el acceso a personas con discapacidad. Esta situación refleja la falta de mecanismos regulatorios y sancionatorios por parte de los mandos competentes, lo cual viabiliza que las empresas de transporte interurbano evadan sus responsabilidades legales para garantizar la similitud de condiciones para todos los usuarios, independientemente de sus capacidades físicas. La ausencia de sanciones se traduce en una impunidad real para aquellas empresas que, de manera sistemática o recurrente, violan normativas específicas destinadas a garantizar la accesibilidad, seguridad y comodidad de las personas con discapacidad física.

Estas omisiones afectan directamente a los consumidores, limitando su movilidad y generando un entorno discriminatorio. La falta de consecuencias legales crea un vacío que perpetúa la vulneración de los derechos de los consumidores con discapacidad física en el servicio de transporte interurbano. Este concepto resalta la urgencia de establecer un marco normativo efectivo y aplicable, respaldado por sanciones proporcionales y disuasorias, con el fin de incentivar el cumplimiento de las obligaciones legales por parte de las empresas de transporte (Nuño, 2023).

2.6. ANÁLISIS CASUÍSTICO SOBRE DERECHOS DEL CONSUMIDOR VULNERADOS

2.6.1. CASO 1 – TRATO DISCRIMINATORIO

<i>Caso: 1571-2021/SPC-INDECOPI</i>
Resolución: 1571-2021/SPC-INDECOPI
Expediente: N° 0010-2020/CC2

- **Resumen Fático:**

Los señores Diego André Estrada Medina y Gonzalo Daniel Cáceres Bartra fueron víctimas de un trato discriminatorio por parte de algunos pasajeros y personal de Transportes El Pino S.A.C. durante su viaje en bus de Lima a Máncora el 13 de agosto de 2019. Según los denunciantes, ellos fueron objeto de las siguientes acciones que vulneraron su dignidad y sus derechos como consumidores: El terramozo les pidió que se separaran porque sus besos y abrazos incomodaban a los demás pasajeros y al conductor, de lo contrario tendría que bajarlos. Los denunciantes consideraron que esta actitud fue homofóbica y que atentó contra su libertad de expresión y su intimidad.

Los denunciantes grabaron videos de lo ocurrido y los compartieron con sus familiares y en redes sociales, lo que generó la atención de la Sutran, la Defensoría del Pueblo y el Indecopi, quienes se comunicaron con ellos para brindarles apoyo y orientación. Sin embargo, no pudieron presentar una denuncia policial en las comisarías de Casma y Virú, debido a la demora y al malestar de los otros pasajeros que querían continuar el viaje.

- **Reclamo y Admisión de la denuncia ante Indecopi:**

Al llegar a Máncora, los denunciantes interpusieron un reclamo en el Libro de Reclamaciones de Tepsa, solicitando disculpas, reembolso del pasaje, anuncios contra la discriminación y talleres de diversidad de género para el personal. Tepsa respondió negando un trato homofóbico y que solo se les pidió mantener el orden en el bus. Además, indicó que tomaría en cuenta sus sugerencias sobre la capacitación de su personal. Asimismo, los denunciantes presentaron una denuncia ante el Indecopi por presuntas infracciones al Código de Protección y Defensa del Consumidor, por discriminación y por no pronunciarse sobre todos los puntos de su reclamo. La Secretaría Técnica de la Comisión admitió la denuncia y amplió los cargos contra Tepsa.

- **Argumentos de la decisión de INDECOPI:**

- INDECOPI confirmó que Transportes El Pino S.A.C. (Tepsa) discriminó a los denunciantes por su orientación sexual, al pedirles que se separaran y al amenazarlos con bajarlos del bus por darse besos y abrazos. Se basó en los videos, audios y testimonios que demostraron que el terramozo y otros pasajeros los insultaron y hostigaron por ser una pareja homosexual. Asimismo, consideró que no se probó que los denunciantes hayan realizado actos contra el pudor o que hayan incomodado a los demás pasajeros con sus muestras de afecto.
- INDECOPI ordenó a Tepsa que, como medidas correctivas, colocara carteles contra la discriminación en sus establecimientos y unidades vehiculares, publicara una carta de disculpas a los denunciantes en sus redes sociales y página web, y les devolviera el costo de los pasajes. Estas medidas buscaban reparar el daño causado a los denunciantes y evitar que se repitieran conductas infractoras en el futuro.

- **Relación con nuestra investigación:**

El caso contiene los siguientes aspectos que se relacionan con la vulneración de los derechos de las personas con discapacidad física en el servicio de transporte interurbano:

Así, la resolución reconoce que la accesibilidad es un derecho fundamental de las personas con discapacidad física y que el proveedor de transporte público debe garantizarlo sin tratos desiguales ni discriminatorios por ningún motivo.

- La resolución analiza el artículo 38° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, que prohíbe la discriminación de los consumidores por motivos de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica, discapacidad,

orientación sexual, identidad de género, edad o cualquier otra índole, así como la realización de selección de clientela, exclusión de personas o prácticas similares, sin que medien causas de seguridad del establecimiento, tranquilidad de sus clientes u otras razones objetivas y justificadas.

- La resolución aplica las reglas probatorias establecidas en el artículo 39° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, que señala que la carga de la prueba sobre la existencia de un trato desigual corresponde al consumidor afectado o a la administración, y que, para acreditar tal circunstancia, no es necesario que el afectado pertenezca a un grupo determinado, sino que basta con que se demuestre que el proveedor ha actuado con una motivación discriminatoria.

La resolución sanciona a la empresa de transporte público con una multa de 3 UIT por infracción del artículo 38° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, y le ordena medidas correctivas complementarias y reparadoras, como colocar carteles contra la discriminación en sus establecimientos y unidades vehiculares, realizar publicaciones en sus redes sociales y página web, y dirigir una carta de disculpas a los denunciantes por los hechos ocurridos.

2.6.2. CASO 2 – DERECHO A LA ACCESIBILIDAD

<i>Caso: 0328-2023/CC2</i>
Resolución: 0328-2023/CC2
Expediente: 477-2021/CC1

- Resumen Fáctico:

El señor Iban Collahuazo Llacsahuanga, una persona con discapacidad, denunció a la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao (ATU) por presunta discriminación

en el servicio de transporte público, alegando que los trabajadores de la ATU le habrían realizado gestos de burla, y le habrían impedido de abordar o ingresar a los buses o estaciones del Metropolitano, asimismo le habrían retenido su carné del Conadis, en cuatro ocasiones distintas entre junio y julio de 2020. Como medios probatorios, el señor Collahuazo presentó su carné del Conadis, una hoja de reclamación, una denuncia policial, correos electrónicos, conversaciones de WhatsApp con ATU, y una carta de reclamo dirigida a ATU.

- **Argumentos de la decisión de INDECOPI:**

La Comisión de Protección al Consumidor N° 2 (en adelante, la Comisión) consideró que la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao - ATU (en adelante, ATU) incurrió en actos discriminatorios contra el señor Iban Collahuazo Llacsahuanga (en adelante, el señor Collahuazo), quien es una persona con discapacidad, al no permitirle abordar el bus de la ruta alimentadora Bertello el 17 de junio de 2020, al no permitirle abordar el bus en la Estación Naranjal el 22 de junio de 2020 y al no permitirle ingresar a la Estación Los Alisos el 1 de julio de 2020, pese a que se encontraba en la cola preferencial y demostró su condición con el carné del Conadis.

La Comisión basó su decisión en los siguientes fundamentos:

- El derecho a la igualdad y a la no discriminación está reconocido en la Constitución Política del Perú y en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, el cual establece que los consumidores tienen derecho a ser tratados justa y equitativamente en toda transacción comercial y a no ser discriminados por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole.
- La discriminación consiste en el trato diferenciado y arbitrario que se da a una persona o grupo de personas por motivos injustificados o irrelevantes, que

afectan sus derechos o intereses legítimos. En el caso de las personas con discapacidad, la discriminación implica la exclusión, restricción o limitación de su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones que las demás.

- La Comisión concluyó que las pruebas aportadas por el señor Collahuazo eran suficientes para acreditar los hechos denunciados, mientras que las pruebas presentadas por ATU eran insuficientes, contradictorias o irrelevantes para desvirtuarlos. La Comisión también consideró que ATU no cumplió con acreditar que hubiera adoptado medidas preventivas o correctivas para evitar o sancionar las conductas.

Y finalmente, la Comisión, resolvió lo siguiente:

Declarar fundada la denuncia presentada por el señor Collahuazo contra ATU por infracción al artículo 38° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, sancionar a ATU con una multa de nueve (9) UIT, equivalente a S/ 39 600,00, por la infracción cometida y ordenar a ATU que, en el plazo de quince (15) días hábiles, cumpla con brindar una capacitación a su personal sobre discriminación y atención preferencial a las personas con discapacidad, con el involucramiento de sus principales directivos.

- **Relación con nuestra investigación:**

La resolución se relaciona en los siguientes aspectos:

- Reconoce que la accesibilidad es un derecho fundamental de las personas con discapacidad y que los proveedores de transporte público no pueden establecer discriminación alguna por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole, respecto de los consumidores, se encuentren estos dentro o expuestos a una relación de consumo.

- Declara fundada la denuncia del señor Collahuazo en tres de los cuatro hechos denunciados, en los que se acreditó que los trabajadores de ATU no le permitieron abordar el bus o ingresar a la estación, pese a que se encontraba en la cola preferencial y demostró su discapacidad, incurriendo así en una infracción al artículo 38 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, que prohíbe la discriminación de los consumidores.
- Impone a ATU una sanción de tres (3) UIT por infracción a la prohibición de discriminación y le ordena como medida correctiva complementaria que brinde una capacitación a su personal sobre discriminación referida a personas con discapacidad y sobre atención preferencial, a fin de que cesen las prácticas que constituyen un trato diferenciado injustificado contra sus clientes.

CAPÍTULO III
ASPECTOS DE SOLUCIÓN PARA LA MEJORA DEL SERVICIO DE
TRANSPORTE INTERURBANO PARA LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD
FÍSICA

3.1. SOBRE EL PERSONAL FISCALIZADOR

3.1.1. CAPACITACIÓN DEL PERSONAL EN EL TRATO A PERSONAS
CON DISCAPACIDAD FÍSICA

Se trata del proceso de formación y concientización dirigido a los empleados de diversas entidades tanto públicas como privadas, con el propósito de ofrecer una atención apropiada, respetuosa e inclusiva a las personas con discapacidad física u otras discapacidades que requieran o soliciten sus servicios o productos. La instrucción del personal en la interacción con individuos con discapacidad se erige como un componente esencial para salvaguardar los derechos de estas personas como consumidores, y a su vez contribuye a elevar la calidad y competitividad de las empresas e instituciones que las atienden.

Este proceso implica adquirir competencia en el uso de medios, lenguajes y códigos accesibles que faciliten la comunicación e información con personas con discapacidad. Asimismo, requiere familiaridad con recursos tecnológicos que respalden la accesibilidad, como lectores de pantalla, sintetizadores de voz, y similares. Además de la aptitud tecnológica, se incluye la aplicación de técnicas y estrategias adecuadas para la atención y

asistencia a personas con discapacidad, como la adaptación de servicios, simplificación de procedimientos, clarificación de instrucciones, verificación de satisfacción, retroalimentación positiva, escucha activa, empatía y paciencia. Promover la participación y empoderamiento de las personas con discapacidad, facilitando su expresión y opinión, así como asegurar su accesibilidad a servicios y bienes en condiciones de igualdad, no discriminación y calidad, es un aspecto clave (Diario libre, 2022).

3.1.2. DISPONIBILIDAD DE PERSONAL PARA ASISTENCIA EN EMBARQUE Y DESEMBARQUE

Es un servicio de asistencia gratuito destinado a brindar ayuda y acompañamiento a ciudadanos con discapacidad motora durante sus viajes en unidades que brinden el servicio de transporte interurbano. Este servicio tiene como finalidad asegurar los derechos de estas personas como consumidores, al tiempo que busca mejorar su calidad de vida, autonomía personal, participación social y desarrollo individual. La solicitud previa es un elemento crucial, implicando que las personas con discapacidad física o movilidad reducida informen anticipadamente a la compañía de transporte, al proveedor de boletos o a la agencia de viajes sobre su necesidad de asistencia y el tipo de ayuda requerida, así como cualquier dispositivo de movilidad empleado, como sillas de ruedas o muletas. Aunque los plazos para solicitar asistencia pueden variar según el medio de transporte, generalmente se recomienda hacerlo con al menos 48 horas de antelación. En cuanto a la prestación, nos referimos a que el personal de asistencia ofrezca una atención adecuada, respetuosa e inclusiva. Esto puede incluir diversas formas de asistencia, como ayudar con el equipaje, facilitar el embarque y desembarque del vehículo, brindar apoyo durante el trayecto y en las terminales o estaciones antes y después del viaje, así como servicios específicos si viajan con un perro guía, entre otros (Diario libre, 2022).

3.2. SEGURIDAD Y MANTENIMIENTO

3.2.1. EXISTENCIA DE SISTEMAS DE SEGURIDAD PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Nos referimos a la existencia y operación de dispositivos o mecanismos diseñados para salvaguardar y prevenir posibles riesgos o amenazas que puedan afectar la integridad, la salud o la vida de las personas con discapacidad física o de otro tipo durante el servicio de transporte interurbano, ya sea por carretera, ferrocarril, aéreo o marítimo. La presencia de sistemas de seguridad destinados a personas con discapacidad es crucial para asegurar los derechos de los consumidores con discapacidad física, así como para potenciar su calidad de vida, autonomía personal, participación social y desarrollo personal. Estos sistemas deben cumplir con estándares específicos relacionados con la calidad, eficiencia y seguridad de los equipos y componentes, así como con los procedimientos de instalación, uso y mantenimiento.

La adaptación de los sistemas de seguridad a las necesidades particulares de las personas con discapacidad, abordando aspectos físicos, sensoriales y cognitivos, resulta fundamental. Entre las medidas pertinentes se incluyen, rampas de acceso, sistemas de anclaje para sillas de ruedas, señalización accesible, asientos designados y personal capacitado para asistir a los ciudadanos con discapacidad. Se evaluará detalladamente, con la finalidad de identificar posibles fisuras o deficiencias en la implementación y accesibilidad de estas medidas. Asimismo, se analizará la percepción de los usuarios con discapacidad respecto a la utilidad y eficacia de los sistemas de seguridad disponibles, con el propósito de plantear recomendaciones fijas en aras de enriquecer la calidad y la inclusión en el servicio de transporte interurbano (Jabbour, 2023).

3.2.2. PROTOCOLOS DE SEGURIDAD Y PREVENCIÓN

Comprenden directrices, procedimientos y medidas específicas diseñadas para proteger el aspecto físico y bienestar general de todos los usuarios, con un enfoque especial en

satisfacer las necesidades de las personas con discapacidad. Estos protocolos abarcan diversas áreas, desde la implementación de medidas preventivas hasta la respuesta eficiente ante situaciones de emergencia. Dentro del ámbito de la seguridad y mantenimiento en el transporte interurbano, los protocolos dirigidos específicamente a personas con discapacidad deben abordar aspectos como la accesibilidad, la capacitación del personal y la disponibilidad de dispositivos y tecnologías adaptadas. La implementación de protocolos específicos para personas con discapacidad logrará que se mejoren ciertas áreas y la formulación de recomendaciones para fortalecer la seguridad y la prevención. Esto contribuye a la creación de un entorno de transporte interurbano inclusivo y seguro para todos los usuarios, sin importar sus capacidades físicas. Los protocolos de seguridad y prevención son esenciales para tutelar los derechos o prerrogativas de los consumidores con discapacidad física, así mejorar su autonomía personal, participación social y desarrollo personal (Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, 2020).

3.3. CALIDAD DEL SERVICIO

3.3.1. LIMPIEZA Y COMODIDAD DE LOS VEHÍCULOS

La higiene y confort de los vehículos representan aspectos cruciales en la excelencia del servicio de transporte interurbano, ejerciendo una influencia significativa en la satisfacción y fidelización de los usuarios, además de contribuir a la percepción y reputación positiva de las empresas operadoras. La higiene, en este contexto, abarca el nivel de pulcritud y salubridad de los vehículos, implicando la remoción efectiva de suciedad, residuos, manchas, olores y microorganismos que puedan afectar la salud tanto de los pasajeros como del personal. Por otro lado, la comodidad se refiere a la medida de confort y versatilidad de los vehículos, incluyendo aspectos como la disposición de espacio, calidad de asientos, sistemas de climatización, iluminación eficiente, entretenimiento a bordo, accesibilidad y

medidas de seguridad, con el objetivo de permitir a los pasajeros disfrutar de un viaje placentero y libre de inconvenientes.

Las pautas para mantener la limpieza y comodidad de los vehículos de transporte interurbano se encuentran reglamentadas por normativas técnicas y protocolos sanitarios, los cuales fijan exigencias mínimas que los transportistas deberán cumplir para asegurar un servicio de alta calidad y mitigar el riesgo de contagio de enfermedades infecciosas. Estas normas y protocolos incluyen prácticas como la limpieza y desinfección regular de los vehículos utilizando productos autorizados, la adecuada ventilación de los espacios, la reducción de la capacidad de pasajeros y el distanciamiento entre asientos, la suspensión del servicio de comidas a bordo, la implementación de sistemas electrónicos para la venta de boletos, entre otras. Dichas medidas buscan resguardar la salud tanto de los consumidores como de los trabajadores, al mismo tiempo que promueven la confianza y seguridad en el servicio de transporte interurbano, especialmente en el contexto de la pandemia por el coronavirus SARS-CoV-2 (COVID-19) (Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana, 2020).

3.3.2. TRATO Y ATENCIÓN DEL PERSONAL HACIA LOS USUARIOS CON DISCAPACIDAD

Es un elemento esencial que abarca la consideración, amabilidad, comprensión, comunicación efectiva y apoyo adecuado proporcionado a los usuarios con discapacidad reducida. El propósito es facilitar su acceso, utilización y disfrute del servicio, asegurando el pleno respeto a sus derechos y dignidad. Este enfoque se fundamenta en principios claves como la accesibilidad universal, la prohibición de discriminación, la gratuidad de servicios y apoyos necesarios, la inclusión efectiva en la sociedad, la igualdad de oportunidades, y el reconocimiento de la discapacidad como parte integrante de la pluralidad humana. Para

llevar a cabo esta atención especializada, resulta imperativo proporcionar una formación específica y continua al personal de las empresas de transporte interurbano.

Esta capacitación les permite adquirir conocimientos sobre conceptos, normativas, protocolos y estrategias para un trato adecuado hacia personas con discapacidad, ajustándose a sus características y necesidades. Además, se busca desarrollar habilidades y actitudes que fomenten una interacción profesional, amigable y respetuosa, eliminando cualquier mito o prejuicio existente. Asimismo, la implementación efectiva de este enfoque requiere la dotación de recursos materiales y técnicos que faciliten la comunicación, la información, la orientación y la asistencia a personas con discapacidad. Entre estos recursos se incluyen elementos como señalización clara, sistemas de megafonía, dispositivos electrónicos, rampas de acceso, elevadores y sillas de ruedas, entre otros (De Moraes y Pedraza, 2020).

3.4. RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES DE MANERA EFECTIVA

La gestión efectiva de reclamos es esencial para abordar las insatisfacciones y preocupaciones de los usuarios con respecto al servicio recibido, con el objetivo de resolver los problemas, compensar al usuario y restaurar la confianza y lealtad.

Según Budón (2022) este proceso involucra una serie de pasos claves:

- Escuchar atentamente al usuario que presenta la queja o reclamación, mostrando interés y respeto por su situación y emociones, sin interrupciones ni juicios.
- Registrar la información relevante de la queja o reclamación, como nombre del usuario, motivo, fecha, lugar y servicio afectado, para un seguimiento eficiente y una pronta solución.

- Expresar comprensión y solidaridad con el usuario, reconociendo su derecho a quejarse y validando sus sentimientos de frustración, decepción o enojo.
- Agradecer al usuario por comunicar su queja, ofrecer una disculpa sincera por el inconveniente sin negar responsabilidad ni culpar a otros.
- Indagar sobre las expectativas y necesidades del usuario, así como sobre las posibles soluciones que considera adecuadas, buscando un acuerdo mutuo y satisfactorio.
- Proporcionar una solución pronta y efectiva al problema planteado, acorde con la normativa y estándares de calidad, compensando al usuario por el daño ocasionado.
- Mantener al usuario informado sobre el progreso de la gestión de su queja o reclamación, cerrando el caso cuando se resuelva y asegurándose de su conformidad.
- Analizar las causas y consecuencias de las quejas, tomar medidas correctivas y preventivas para evitar errores futuros, mejorar el servicio y acrecentar la complacencia de los usuarios.

3.4.1. DISPONIBILIDAD DE INFORMACIÓN CLARA SOBRE TARIFAS Y POLÍTICAS

Los usuarios deben contar con acceso a información precisa y completa acerca del precio, las condiciones, los derechos y las responsabilidades asociadas al uso del servicio, tanto previo al viaje como durante y después del mismo. La presencia de información transparente acerca de tarifas y políticas posibilita a los usuarios comparar y elegir el servicio que vaya en arreglo a sus necesidades, permitiéndoles también presentar reclamaciones y defender sus intereses en caso de incumplimiento o insatisfacción.

La existencia de información transparente sobre tarifas y políticas está sujeta a regulaciones legales y técnicas que especifican los requisitos y las exigencias que los transportistas interurbanos deben cumplir para asegurar la transparencia, equidad y protección de los

usuarios. Dichas normativas abarcan aspectos como la divulgación y actualización de tarifas, descuentos, suplementos, modalidades de pago, condiciones de reserva, cancelación, modificación, reembolso, pérdida o daño de equipaje, accesibilidad, seguridad, puntualidad, atención al cliente, así como el manejo de quejas y reclamaciones, entre otros. Estas regulaciones tienen como objetivo prevenir el abuso, el fraude, la competencia desleal y el quebrantamiento de los derechos de los consumidores con capacidad física distinta en el ámbito del servicio de transporte interurbano (Martín, 2018).

3.4.2. EXISTENCIA DE TARIFAS PREFERENCIALES O DESCUENTOS

La presencia de tarifas preferenciales o descuentos implica que los usuarios tienen la posibilidad de acceder a costos reducidos o bonificaciones en función de sus características personales, sociales, económicas o de las condiciones específicas de su viaje. Este enfoque busca facilitar la accesibilidad al servicio, estimular su utilización y promover la equidad e inclusión en el transporte. Esta práctica no solo beneficia a los usuarios, permitiéndoles ahorrar recursos y optimizar sus gastos, sino que también resulta ventajosa para las empresas al captar y fidelizar clientes, mejorar su imagen y contribuir a iniciativas de responsabilidad social. La regulación de estas tarifas se rige por normas que establecen los criterios, requisitos y condiciones para acceder a dichos beneficios, delineando los derechos y obligaciones tanto de los usuarios como de las empresas. Es importante destacar que estas normativas pueden variar en función del ámbito territorial, el tipo de servicio o el operador de transporte. Ejemplos específicos de estas tarifas incluyen descuentos para jóvenes, personas con discapacidad, adultos mayores, familias numerosas, grupos y usuarios frecuentes, cada uno con sus propios criterios y porcentajes de descuento (Pacheco, 2021).

3.5. EN BUSCA DE UNA NORMA ESPECÍFICA

3.5.1. ADHERENCIA A LAS LEYES Y REGULACIONES DE TRANSPORTE Y ACCESIBILIDAD

La clave para garantizar el cumplimiento normativo en el servicio de transporte interurbano reside en la observancia y aplicación de las disposiciones legales y técnicas que regulan el ámbito del transporte terrestre a nivel nacional e internacional. Estas normativas establecen los estándares y requisitos que los operadores, vehículos, infraestructuras y servicios deben cumplir para asegurar la seguridad, calidad, eficiencia, sostenibilidad y accesibilidad del transporte. El acatamiento de las leyes y regulaciones de transporte y accesibilidad constituye una responsabilidad fundamental para las empresas de transporte interurbano, quienes deben estar al tanto y cumplir con la normativa vigente. A su vez, representa un derecho y una garantía para los usuarios, quienes tienen la facultad de exigir y reclamar el respeto de dichas normas. Este principio se sustenta en el concepto de legalidad, que establece que el transporte interurbano está sujeto a la ley y que esta se aplica de manera equitativa a todos los agentes involucrados en dicho servicio. Dicho principio se concreta en un conjunto de normas legales y técnicas que abordan diversos aspectos del transporte interurbano, incluyendo competencias, autorizaciones, concesiones, tarifas, condiciones técnicas, requisitos para conductores, derechos y obligaciones de los usuarios, medidas de prevención e higiene, así como infracciones y sanciones, entre otros (Cotignola, 2019).

3.5.2. PROMOCIÓN Y CUMPLIMIENTO DE UNA NORMA ESPECÍFICA

Es el acatamiento y la implementación de las disposiciones legales y técnicas destinadas a regular los derechos y las condiciones de accesibilidad, así como prevenir la discriminación, dirigidas a los consumidores con discapacidad o con comunicación reducida. Su finalidad es asegurar la plena inclusión y participación de este grupo en la sociedad. Para las empresas de transporte interurbano, esto constituye un deber y una

responsabilidad, requiriendo la adaptación de vehículos, infraestructuras y servicios para satisfacer las necesidades y expectativas de las personas con discapacidad. Para los usuarios, se convierte en un derecho y una garantía, permitiéndoles acceder y utilizar el servicio de transporte interurbano bajo condiciones de igualdad, seguridad y calidad. Este enfoque se apoya en el principio de accesibilidad universal, que establece que el transporte interurbano debe ser accesible para todas las personas, sin importar sus capacidades o condiciones, abogando por el respeto de la humanidad, la eliminación de barreras físicas, sensoriales, cognitivas, culturales o sociales.

Este principio se detalla en diversas normas legales y técnicas que abordan aspectos como los principios generales, las medidas de acción protectora y positiva, las circunstancias de facilidad y no discriminación en los modos de transporte terrestre, marítimo o aéreo, las responsabilidades tanto de los operadores como de los usuarios, las medidas de fomento y vigilancia, así como las infracciones y sanciones, entre otros (Cotignola, 2019).

III. MATERIAL Y MÉTODOS

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación según su profundidad o naturaleza es de tipo descriptiva, ya que abordó una problemática relacionada a la dificultad de acceso al transporte interurbano por parte de los ciudadanos con discapacidad física. Del mismo modo, según su aplicabilidad, es básica, toda vez que, a palabras de Salinas (2022) el investigador intenta conocer y entender con mucho esfuerzo y de manera eficiente algún asunto o fenómeno, sin interesarse en la aplicación práctica del conocimiento nuevo adquirido. En tal sentido, a través de este tipo de investigación hemos fundamentado nuestra propuesta de ley que promocionará la accesibilidad de las personas con discapacidad física en el transporte interurbano, de ese modo, se reforzará las instituciones jurídicas ya existentes sobre esta materia.

3.2. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

3.2.1. MÉTODOS CIENTÍFICOS

a. Método Inductivo

En esta tesis, hemos utilizado el método inductivo, toda vez que estuvimos frente a una investigación cualitativa. Así pues, en este tipo de investigaciones, el investigador va de lo particular a lo general, es decir, explora, observa, describe y analiza la realidad para posteriormente concluir en conceptos relevantes para la investigación (Hernández et al., 2014).

En tal sentido, nuestra tesis, indudablemente ha utilizado este método, ya que por medio del instrumento de la entrevista ha logrado conocer que los consumidores con discapacidad física en Chimbote sufren de la vulneración de sus derechos, situación que nos facultó a

concluir en la necesaria implementación de normas específicas que logren la verdadera tutela de los mismos en el sector del transporte interurbano.

3.2.2. MÉTODOS ESPECÍFICOS EN INVESTIGACIÓN JURÍDICA

a. Dogmático

Uno de los métodos más utilizados en investigaciones jurídicas es el dogmático, ya que, según Ramos (2018):

Una tesis de grado que se inspira en el método dogmático visualizará el problema jurídico solo a la luz de las fuentes formales, y como consecuencia, su horizonte se limitará a las normas legales o instituciones en los que está inscrito el problema. No serán parte de su labor inquisitoria los factores reales que han generado esa normatividad. La pregunta esencial del método dogmático consiste en averiguar la naturaleza jurídica de una determinada institución. (p. 101).

En la presente investigación, dicho método ha sido utilizado en los capítulos del marco teórico, así, por ejemplo, hemos tomado conceptos referentes a los derechos de los consumidores, el derecho a la igualdad y accesibilidad; así como a las leyes que protegen a los consumidores con discapacidad motora. Asimismo, a través de este método, fue posible definir el contenido y alcance de los derechos de los consumidores con discapacidad física, derechos vulnerados en el transporte público, etcétera

b. Jurídico

Este, es un enfoque sistemático que busca abordar inconvenientes legales, examinar cuestiones jurídicas y decidir de manera fundamentada. En tal sentido, se ha definido con claridad el problema jurídico que se desea abordar; siendo en este caso, la inaplicación de la Ley N° 29973 y del Código de Protección y Defensa del Consumidor; así como, la vulneración de los derechos a la igualdad, no discriminación y accesibilidad que poseen las

personas con discapacidad física al momento de tratar de abordar las unidades móviles que brindan el servicio de transporte interurbano en la ciudad de Chimbote.

3.3. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Nuestra investigación se enfocó en un diseño descriptivo. El autor Noguera (2014) sobre este tipo de diseño de investigación ha indicado que se trata de conocer situaciones o actitudes por medio de la descripción precisa de actividades, personas y objetos. Estando a lo dicho por el citado autor, nuestra tesis ha conocido las actitudes, tanto de los consumidores como del personal que presta el servicio de transporte interurbano en la ciudad de Chimbote.

Por último, con el diseño de investigación se recolectó y evaluó datos respecto al tema que investigamos. Considerando que, nuestro proyecto describió la realidad problemática y estudió las variables tanto dependiente como independiente, para que finalmente se haya propuesto una alternativa de solución, gracias al desarrollo del presente proyecto. (Behar, 2015). Tal es así que, hemos tomado como realidad problemática la falta de regulación específica en pro de los derechos de los CcDF al buscar acceder al servicio de transporte público interurbano, así como los obstáculos que padecen cada día al tratar de acceder a dicho servicio. En ese sentido, como alternativa de solución se ha presentando un proyecto de ley que promocióne dichos derechos y a la vez busque suprimir los obstáculos, tales como la falta de paraderos accesibles, vehículos no acondicionados y malos tratos por parte del personal que presta el servicio.

3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.4.1. POBLACIÓN

La población del presente trabajo de investigación estuvo comprendida por la entrevista a dos bloques: (i) personas con discapacidad física del Conadis de la Provincia del Santa, y,

(ii) funcionarios y servidores de la Gerencia de Transporte de la Municipalidad Provincial del Santa.

3.4.2. MUESTRA

La muestra comprendió la entrevista a seis (06) personas con discapacidad física del Conadis de la Provincia del Santa, y seis (06) personas de la Gerencia de Transporte de la Municipalidad Provincial del Santa, entre funcionarios y servidores.

Así pues, “el muestreo, en el presente estudio será no probabilístico, donde el investigador decide las condiciones (por conveniencia) y características para seleccionar la unidad de análisis” (Hernández, et al., 2014, pps. 189-190).

Desde luego, dada que nuestra investigación ha girado en torno a los derechos de los CcDF en lo referido al acceso al transporte público, se ha visto por conveniente, entrevistar a ciudadanos de Chimbote con problemas de discapacidad motora y a las autoridades que han debido preocuparse por el respeto de sus derechos.

3.5. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.5.1. TÉCNICAS

- **Fichaje:** Este instrumento fue utilizado con la finalidad recolectar información física y virtual (uso de word). Así pues, Ramos (2018), indica sobre las fichas que: “facilitan la acumulación de material disperso en distintas enciclopedias, libros y revistas especializadas; permiten crear un banco de datos cómodo y manejable...” (p.190).
- **Análisis Documental:** Implicó un análisis crítico y detallado de documentos como normas, jurisprudencia, informes, artículos y noticias con el fin de identificar, seleccionar y analizar los datos que puedan ser útiles para abordar el problema y el objetivo de la investigación.

Se ha estudiado la Ley General de las Personas con Discapacidad y el Código de Protección y Defensa del Consumidor, asimismo, se analizaron resoluciones de Indecopi, que han fundamentado la existencia de discriminación y falta de accesos en contra de los CcDF al tratar de abordar el transporte público interurbano.

- **Entrevista:** Esta técnica implicó una interacción flexible entre el investigador y el entrevistado. El objetivo principal era explorar los aspectos más relevantes y complejos del tema desde la perspectiva del entrevistado, de tal suerte que, permite acopiar sobre el problema que aqueja a las personas con discapacidad física en el acceso al transporte público.

3.5.2. INSTRUMENTOS

- **Fichas:** Este instrumento es la anotación literal, resumen o el parafraseo de un texto determinado. El uso de las fichas nos permitió elaborar organizadamente nuestro proyecto de investigación. El sentido de las fichas es agilizar la tarea al momento de redactar nuestro marco teórico, además de establecer el orden. Las fuentes de información que podemos tomar para utilizar las fichas son los libros, revistas, tesis, etc. El citado instrumento fue utilizado, principalmente, al concurrir a las bibliotecas locales, donde se tomaron datos relevantes de textos físicos para nuestra investigación.
- **Guía de estudio de casos:** Este instrumento, según Salinas (2022) “nos permitirá extraer datos importantes contenidos en las sentencias de forma ordenada a fin de ser trasladados a nuestro trabajo de investigación para su posterior análisis” (p.100). Siendo que, en nuestro caso, hemos tomado a las resoluciones emitidas por el Tribunal del Indecopi, en donde se ha analizado la discriminación o vulneración de los derechos de los consumidores con cierta discapacidad.

- **Guía de entrevista:** Este es un recurso que dirigió la interacción entre el investigador y el entrevistado, para lo cual se utilizó preguntas abiertas, exploratorias y reflexivas relacionadas con el tema de investigación. En ese sentido, se entrevistó a CcDF adscritas al Conadis, quienes viven en carne propia la vulneración de sus derechos cuando pretenden abordar los vehículos que prestan el servicio de transporte público. Asimismo, se conversó con funcionarios de la Municipalidad Provincial del Santa, quien detallaron información importante para nuestra tesis, referente a la fiscalización y sanción de los transportistas.

3.6. EL PROCESO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

La información teórica fue recabada de libros, tesis, artículos científicos, revistas especializadas y páginas web ubicadas en diferentes bibliotecas de universidades públicas y privadas. Así también, se obtuvo información de nuestra biblioteca personal y desde luego de los repositorios virtuales de universidades nacionales y extranjeras, todo ello, con la finalidad de elaborar una investigación acorde a las normas de metodología y gramática establecidas.

Del mismo modo, se empleó instrumentos que contribuyeron a la tesis, así como la guía de entrevista, registro de datos y fichas, con el propósito de recopilar información destacada y necesaria para el presente proyecto de tesis.

Todo se realizó en aras de encontrar la forma en la que los derechos de los consumidores con discapacidad física en el servicio de transporte interurbano en Chimbote entre los años 2020 y 2021, han sido vulnerados.

3.7. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA INFORMACIÓN

La información recopilada en la investigación fue procesada siguiendo las etapas establecidas en las estrategias operativas para el acopio de la información, utilizando formatos de análisis documental, casos y entrevistas.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

4.1. RESULTADO N° 01 Y DISCUSIÓN

Resultado N° 01

La inaplicación de la Ley N° 29973 – Ley General de las Personas con Discapacidad y del Código de Protección y Defensa del Consumidor, la ausencia de una norma que regule y promocióne, específicamente, el acceso de las personas con discapacidad física al servicio de transporte interurbano y la carencia de una ordenanza municipal que establezca labores de fiscalización y sanción en materia del acceso al transporte de los CcDF, son los motivos principales por los cuales se han vulnerado los derechos de los consumidores con discapacidad física en el servicio de transporte interurbano en Chimbote.

Discusión del Resultado N° 01

Ha quedado demostrado la escasa efectividad que ha producido la Ley N° 29973 luego de casi doce años de vigencia, ello, pese a tener como finalidad la promoción, protección y realización de los derechos de la persona con discapacidad. Sin embargo, debemos precisar que, para nuestros intereses, solo tomaremos a los artículos que tratan los temas de nuestra investigación, por lo que, la referida Ley, muy bien habría podido colmar las expectativas en otros ámbitos sociales, como el acceso a espacios públicos, por ejemplo. Así tenemos, a los artículos 8°, 15° y 20° inciso 4, lo cuales abordan los derechos a la igualdad, no discriminación, a la accesibilidad y al pase libre.

Ahora bien, habría que preguntarse ¿por qué la Ley no se aplica frente a la vulneración de los derechos de la persona con discapacidad en el servicio de transporte interurbano? En palabras de Chávarry y Fernández (2020), la Ley General de las Personas con Discapacidad no ha tenido la publicidad necesaria dentro de las entidades estatales, por lo que resulta necesario que se trabaje en difundir la norma, no tan solo en las instituciones públicas; sino también en aquellos entes que participan en el rubro del transporte, de ese modo, tanto el

personal que labora en las empresas de transportes como las autoridades correspondientes tomarán conocimiento de los derechos, solo así, se frenará la mella constante que las personas con discapacidad física sufren.

Por otro lado, para Bregaglio (2014), el tema de la inaplicación de la norma, va más por la falta de autoridad, toda vez que, se ha establecido que el CONADIS, será el ente que ejercerá la potestad sancionadora respecto a las infracciones que se cometan por el quebrantamiento de la Ley; sin embargo, este ente no cuenta con los recursos necesarios para fiscalizar el cumplimiento de los artículos que garantizan el trato igualitario y accesible de los CcDF; por lo tanto, su facultad para sancionar se ve endeble. En esa línea, tanto la Ley como su Reglamento también delegan a las municipalidades funciones de sanción en lo concerniente a la accesibilidad en el transporte; no obstante, mientras las municipalidades no expidan las ordenanzas respectivas estableciendo la obligación y sanción, la norma no resulta exigible.

Sobre el Código de Protección y Defensa del Consumidor, este, a diferencia de la Ley General de Personas con Discapacidad, cuenta con un espectro más grande para hacer cumplir sus disposiciones, puesto que, será el encargado de que los consumidores accedan a productos y servicios idóneos, en donde la asimetría informativa sea mínima y el trato, en la relación de consumo, sea el mismo.

El Código de Protección y Defensa del Consumidor, tutela como uno de los derechos de los consumidores, el derecho a no ser discriminado; no obstante, se ha evidenciado que, en el transporte interurbano en la ciudad de Chimbote, los CcDF reciben un trato diferenciado, el mismo que está dividido en dos aristas. La primera, tiene que ver con falta de infraestructura para el abordaje (discriminación estructural) y la segunda, versa sobre la escasa sensibilidad del personal del servicio de transporte hacía las personas con discapacidad física, lo cual genera un trato diferenciado (discriminación por discapacidad).

Estando a ello, debemos preguntarnos, ¿por qué el Código del Consumidor no se aplica ante la vulneración de los derechos de los CcDF en el transporte interurbano?, si bien es cierto que, el Indecopi, tiene facultad fiscalizadora y sancionadora, esta entidad no es la pertinente para realizar labor de fiscalización en el servicio transporte interurbano; sin embargo, si está facultado para atender casos de discriminación, lo cual es constante en dicho servicio; empero, si no existe una denuncia de por medio, la entidad estatal no accionará.

Es evidente que la Ley General de las Personas con discapacidad junto a su reglamento y modificatoria, no han cumplido con las pretensiones deseadas para mejorar el acceso al transporte público interurbano. Siendo uno de los motivos, la escasa voluntad política y poco conocimiento o interés que las propias autoridades le dan a los asuntos relacionados con las personas con discapacidad física. Aunado a que, no se ha promocionado como corresponde las normas que giran en torno a la defensa de los derechos de los consumidores con discapacidad, los propios consumidores, desconocen que tienen leyes que los protegen (Aparicio, 2023).

En ese sentido, consideramos que la inaplicación de estas normas, muy bien podría ser producto de lo genérico que es la Ley de Personas con Discapacidad; toda vez que, es gaseosa la información que describe en cada artículo. En consecuencia, creemos conveniente la institución de una norma que regule y promocióne, concretamente, el acceso de los CcDF en el servicio de transporte interurbano, con la finalidad de que se potencia la defensa de los derechos de los mismos y de ese modo, disminuya sistemáticamente la vulneración.

En esa línea, Santiago (2018), recomienda que las Entidades Estatales deben fijar y emplear normas específicas más rígidas que sancionen las actitudes que vayan en contra del derecho a la igualdad, de ese modo, iremos adecuando progresivamente el acceso al servicio de

transporte público de las personas con discapacidad física que usan silla de ruedas, en virtud del principio de la vida digna.

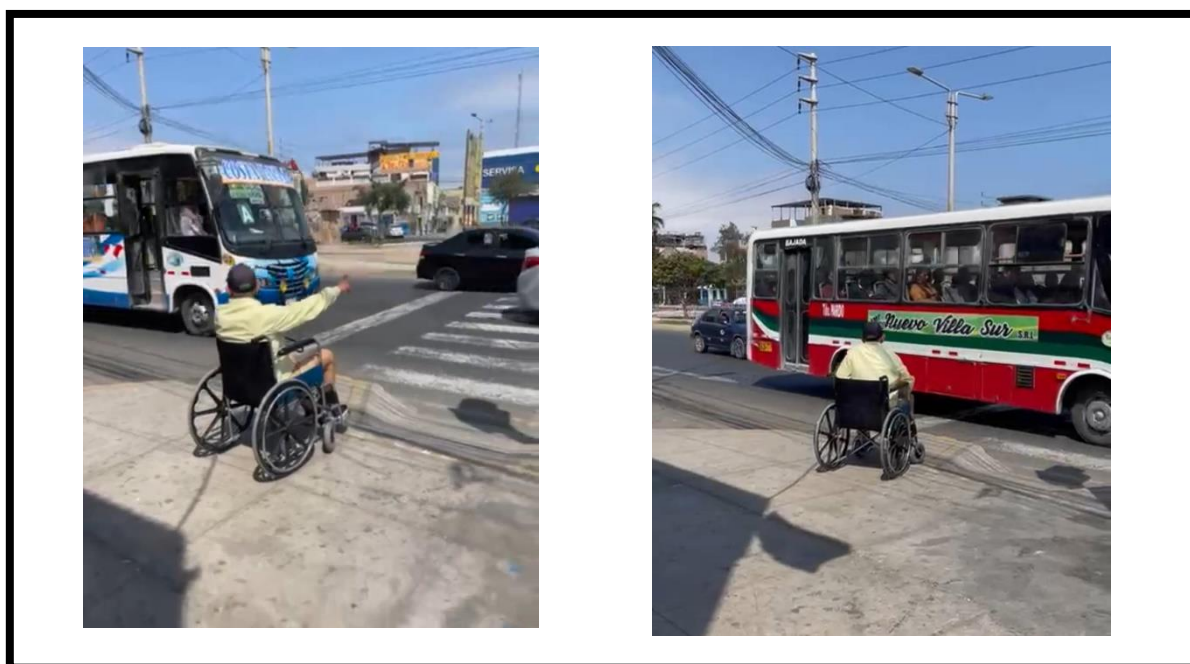
Así también lo cree, la ecuatoriana Bolaños (2022), quien señala que para la creación de una política de accesibilidad es necesario revisar, promulgar y supervisar la aplicación de normas mínimas y específicas, las cuales tengan incidencia en el transporte público, a efectos de contribuir con la protección de los derechos de los CcDF.

La creación de una norma específica de rango nacional, establecerá las funciones que las entidades municipales deberán desempeñar en aras de que se respeten los derechos de las personas con discapacidad física. En Chimbote, se ha advertido de que no se cuenta con una norma de rango municipal que vele, específicamente, por los derechos de los CcDF, solo se tiene la Ordenanza Municipal N° 024-2016, relacionada al transporte público en la provincia, teniendo como único acercamiento a la defensa de los derechos de las personas con discapacidad, el código de infracción (E-05), el cual sanciona al transportista que no se detiene para que aborden personas con capacidades diferentes.

Sin embargo, del instrumento utilizado (entrevista) el Gerente de Transportes de la Municipalidad Provincial del Santa, Lic. Alex Noreña Chira, manifestó que se cuenta con una propuesta de ordenanza municipal, que regulará las zonas de estacionamiento vehicular para las personas con discapacidad severa y, pase libre en los vehículos de transporte público masivo en la provincia del Santa; no obstante, la misma, a la fecha de la realización de esta tesis, aún no ha sido, ni si quiera debatida en sesión de consejo.

Mientras tanto, ciudadanos con problemas físicos, como el señor Kirt Marcos Gutiérrez Rodríguez ha indicado en la entrevista que obra en las páginas 124/128 que no ha encontrado paraderos formales, asimismo, en su respuesta a la pregunta N° 13, ha señalado

que sufre mucho con los carros que no quieren parar y lo dejan botado, tal y como se observa en las siguientes imágenes.



Efectivamente, en estas imágenes se observa al entrevistado, quien, en ambas ocasiones busca que los buses que prestan el servicio de transporte interurbano se detengan con la finalidad de que pueda abordarlos; sin embargo, ninguno se detiene, demostrándose así que las normas establecidas por el Estado, no son respetadas por el personal que presta el servicio de transporte, por lo cual, urge la necesidad de la emisión y promoción de una norma específica que permita a los consumidores con discapacidad física acceder al transporte público interurbano, en aras de no menoscabar su derecho a la igualdad, la accesibilidad y la no discriminación, derechos que precisamente, en el desarrollo de esta investigación ha quedado demostrado que sí se ven afectados.

Resultado N° 02

El derecho a la igualdad, a la accesibilidad y a la no discriminación son los principales derechos de los consumidores con discapacidad física vulnerados cuando han pretendido acceder al servicio de transporte interurbano en la ciudad de Chimbote.

Discusión del Resultado N° 02

La Constitución Política del Perú, en su literal 2 del artículo 2° establece como derecho fundamental al derecho a la igualdad ante la ley, asimismo, la Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad en su artículo 8° prevé el derecho a la igualdad; desde luego, su reglamento, también desarrolla el concepto de este derecho constitucional, en el sentido de que establece que las personas con discapacidad tienen igualdad de oportunidades, a fin de lograr su participación plena y efectiva en la sociedad.

Este estudio, arribó a la conclusión de que unos de los derechos que los CcDF han visto vulnerados, es el derecho a la igualdad, ello, debido a que el servicio de transporte interurbano en Chimbote, no cuenta con mecanismos accesibles que les permitan, como cualquier otra persona, ascender a un microbús. Así, para Ruíz (2018), uno de los bienes jurídicos que no se cumplen, pese a contar con la Ley N° 29973, es el de la igualdad de oportunidades, así como el de la capacidad de igualdad ante la ley. Asimismo, Santiago (2018), determina que actualmente, el transporte público no cuenta con espacios adecuados para personas que buscan abordar los vehículos con sillas de ruedas, situación que vendría vulnerando el derecho fundamental a la igualdad, que todo sujeto derecho posee.

Por otro lado, la falta de accesibilidad para las personas con discapacidad física en el servicio de transporte interurbano en Chimbote durante los años 2020-2021, resalta la problemática concreta que enfrentan los consumidores con referida discapacidad al utilizar este servicio. Esto no solo se trata de la escasa infraestructura física, como rampas o espacios reservados para silla de ruedas, sino también de la atención de protocolos y procedimientos que faciliten un abordaje seguro y cómodo para las personas con discapacidad física.

El derecho a la accesibilidad, es tratado por la Ley N° 29973 y su reglamento, precisamente por los artículos 15° y 20°, donde se desarrolla que las personas con discapacidad tienen

derecho a acceder en igualdad de condiciones al entorno físico, medios de transporte, información, entre otros. Del mismo modo, determina que aquellos CcDF que tengan el carné emitido por el CONADIS tendrán pase libre para acceder al servicio de transporte urbano e interurbano.

El pase libre, al cual nos referimos, señala que toda persona con discapacidad severa, es decir, aquella persona que necesita gran parte del tiempo el apoyo de un tercero, solo necesitará mostrar el carné amarillo de Conadis, para acceder gratuitamente al transporte público. Las empresas de transporte están obligadas a acatar lo estipulado en la Ley N° 30412 que dispone la exoneración del pago de dicho servicio a las personas con discapacidad severa; y, aquellas empresas que no respeten lo ordenado por el Estado, estarán sujetas a ser denunciadas. (Diario El Peruano, 2023).

En complemento, Ponce (2023), señala que existe una tarifa preferencial, la cual beneficia a las personas con discapacidad, siempre y cuando estén inscritas en el Registro Nacional del Conadis. Así pues, con las leyes antes citadas, el consumidor con discapacidad tiene derecho a acceder a un servicio de transporte gratuito; sin embargo, hoy por hoy no se han tomado acciones concretas para hacer cumplir la norma. Así, por ejemplo, en la ciudad de Trujillo, son más de tres mil personas las que padecen de discapacidad severa y a la vez, un trato grosero por parte de los empleados que se desempeñan en las empresas de transporte interurbano.

Por otro lado, sumado a los problemas antes descritos, se suma el engorroso trámite de certificación, el mismo que inicia con una evaluación médica para determinar si la persona tiene una discapacidad severa o moderada; no obstante, existen impases burocráticos, que toman tiempo y, por lo tanto, la expedición del carnet de Conadis demora más (Aparicio, 2023). Situación, que, desde luego, solo perjudica, aún más la accesibilidad de los CcDF.

Lo manifestado, va de la mano con la falta de información brindada, tanto por la autoridad local como los propios transportistas, toda vez que, no se han efectuado campañas que promuevan la gratuidad del pasaje para personas con discapacidad, en consecuencia, el pase libre a dichas personas se ve mancillado. Aún más, si los propios CcDF que fueron entrevistados, han indicado que cuando han tenido la oportunidad de acceder al transporte público, tuvieron que pagar su pasaje con normalidad y que el único “beneficio” que reciben, gira en torno al uso de los asientos reservados.

No cabe duda, que, respecto a la accesibilidad de las personas con discapacidad física, hay mucho por hacer, sobre todo, en la promoción de este carné que otorga el pase libre, pues, su puesta en conocimiento hacía los transportistas, logrará que, por lo menos, el comportamiento hostil y la inaccesibilidad que les brindan los operadores del servicio disminuya, ya que, la promoción a la que nos referimos, tendrá que ir de la mano con información sobre las posibles sanciones que podrían recibir los transportistas si incumplen las normas ya dadas.

En esa línea, Santiago (2018), ha señalado que: el Estado está obligado en adoptar políticas inclusivas que sean pertinentes para hacer efectivos los derechos frente a la accesibilidad en todos los ámbitos. El vehículo de transporte público urbano debería estar acondicionado a la implementación de rampas eléctricas para el acceso a estos sistemas de vehículos públicos (p. 92).

Este enfoque es esencial, ya que no solo es la falta de rampas, sino también la disparidad en su implementación y mantenimiento lo que contribuye a la vulneración de los derechos. Esto destaca la necesidad de reformas significativas que aborden tanto la infraestructura en sí como la falta de coherencia en su aplicación.

Finalmente, sobre el derecho a la no discriminación Corbin (2017), brinda un concepto sobre la discriminación, indicando que radica en el trato diferente hacía una persona o

grupo, siendo los principales motivos: la raza, el sexo, género, ideas, lugar de procedencia, aspecto físico, etc. Añade, además que, existen dieciséis tipos de discriminación; no obstante, reviste de importancia para esta investigación la discriminación estructural, aquella que hace referencia a la inaccesibilidad de diferentes espacios urbanos, perjudicando el desarrollo social y personal de las personas con discapacidad física. Asimismo, se tiene la discriminación por discapacidad, cuyas consecuencias son de trato personal, así como la obtención de puestos de trabajo y hasta de acceso al servicio de transporte público.

En esa línea, Piñas et al. (2022), indica que se ha evidenciado, durante la pandemia, la existencia de discriminación hacia las personas con discapacidad física, sobre todo en el transporte público, toda vez que, no se garantizó en su totalidad la equidad de las personas con discapacidad física, dado que los vehículos no se acondicionaron oportunamente. Es decir, no se brindó opciones de acceso adecuadas para abordar el transporte público, siendo este un problema compartido, tanto por transportistas como autoridades; y es que deberían ser estos últimos, los preocupados por adoptar medidas que permitan que los derechos de las personas con discapacidad física no se vean vulnerados.

Las faltas de respeto y discriminación hacia los consumidores con discapacidad física en el transporte interurbano; es un hallazgo que subraya la necesidad de intervenciones específicas para abordar la actitud discriminatoria por parte del personal del transporte. La sensibilización y capacitación del personal son medidas clave para garantizar un trato equitativo y respetuoso.

Sumado a lo mencionado, las actitudes volubles de los conductores, desde la amabilidad hasta la indiferencia y la molestia, destaca la inconsistencia en las experiencias de las personas con discapacidad al utilizar los servicios de transporte. Esto enfatiza la necesidad de abordar no solo las barreras físicas sino también las actitudinales para lograr un servicio

más equitativo. La mención de la falta de ayuda y el tratamiento negativo subraya la importancia de la conciencia y educación sobre la discapacidad. Estos problemas indican la necesidad de sensibilizar tanto a los conductores como a la sociedad en general, promoviendo una actitud más inclusiva y empática hacia las personas con discapacidad, de ese modo proteger y lograr el cumplimiento del derecho a la igualdad que todas las personas tienen.

En resumen, las implicancias de la inaccesibilidad en el transporte público urbano, como forma de discriminación estructural, vulneran un conjunto de potestades de las PcDF, afectando sus derechos de accesibilidad y movilidad urbana. Esta situación se complica más al advertir que esta exclusión es normalizada e institucionalizada en ámbitos relevantes (Aparicio, 2023, p.127).

Resultado N° 03

Desde vehículos no acondicionados hasta paraderos inaccesibles y malos tratos por los agentes que prestan el servicio de transporte, son los principales obstáculos que enfrentan los consumidores con discapacidad física en su afán de utilizar el servicio de transporte interurbano en Chimbote.

Discusión de Resultado N° 03

Según Bolaños (2022), la Oficina del Alto Comisionado para los derechos humanos alienta a los Estados a tomar medidas oportunas para identificar y eliminar obstáculos e impedimentos a la accesibilidad de las personas con discapacidad, en particular para garantizar que tengan acceso en igualdad de condiciones con los demás.

Las barreras que enfrentan las personas con algún tipo de discapacidad han aumentado significativamente en los últimos años. Esto se puede observar principalmente en los espacios públicos, como en los obstáculos que enfrentan los servicios de transporte público urbano. La mayoría de estos obstáculos tienen un impacto particular en las personas con

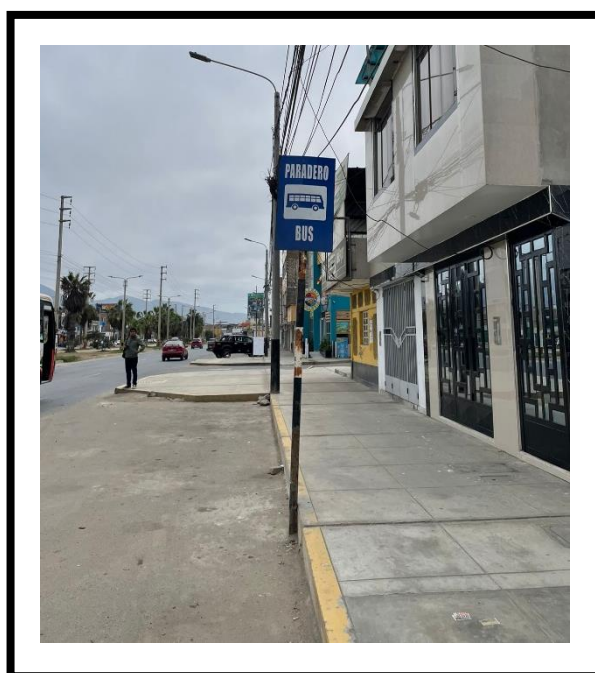
discapacidades físicas. Aunque algunas de estas son más evidentes que otras, todas ellas tienen un impacto negativo en el crecimiento socio personal de estas personas. (Aparicio, 2023)

De igual manera, Briones (2022), concluye que: debido a que no cumplen con los requisitos establecidos en el marco normativo, las personas con discapacidad no pueden acceder al transporte público de manera adecuada. Además, no cuentan con los medios de transporte convenientes para el desplazamiento de las personas con discapacidad, una dificultad adicional para los CcDF, es la falta de espacios físicos adecuados que permitan un transporte eficiente, como la mala ubicación de las rampas y la altura excesiva de las veredas. Además, no existe un plan local para mejorar las condiciones de las personas con discapacidad en el área urbana.

Asimismo, la Defensoría del Pueblo (2019) dio cuenta que el sistema de transporte no satisface las necesidades de las personas con discapacidad, en el caso del transporte público es necesario renegociar los contratos con las concesionarias solicitando la accesibilidad en todo el sistema, mientras que en el transporte brindado por empresas privadas es necesaria una mayor fiscalización y sanción ante la falta de accesibilidad. Además, enfatizó la importancia de capacitar a los conductores y a la población en general en el respeto de los derechos de las personas con discapacidad. En áreas urbanas, las municipalidades deben garantizar que las calles y avenidas sean accesibles para todos.

Muchos de los vehículos que prestan el servicio de transporte interurbano en la actualidad, son antiguos, y al estar desfasados, no han sido debidamente equipados para ser accesibles, por lo que carecen de rampas, agarraderas y asientos apropiados para las personas con discapacidad motora; es decir, no están debidamente acondicionados.

Por otro lado, la falta de paraderos accesibles en la ciudad de Chimbote, generan un obstáculo casi insalvable para los CcDF, toda vez que, estos no tienen las condiciones mínimas que le permitan acceder a los vehículos que prestan el servicio de transporte público. Se ha observado que los paraderos no cuentan con rampas idóneas que permitan el descenso y ascenso de las personas con discapacidad motora al momento de buscar abordar la unidad móvil que presta el servicio de transporte (véase la siguiente imagen).



Aquí se evidencia que no existe un paradero debidamente acondicionado para el acceso directo de los CcDF al bus que presta el servicio de transporte interurbano. En el recorrido de la Av. Pardo, que es la avenida principal por donde transitan los buses, no se ha apreciado paradero alguno que cuente con las condiciones de acceso, lo cual, evidentemente es un problema infraestructural para las personas con discapacidad motora. Por otro lado, el maltrato hacía los CcDF se denota con las respuestas brindadas en las entrevistas que se efectuó, ya que han precisado la indiferencia y maltrato por parte de los conductores de vehículos que prestan el servicio de transporte público en la ciudad de Chimbote. Por ejemplo, en las páginas 140/144 se cuenta con la entrevista efectuada a

Hermann Felipe Calderón Campana con código Conadis N° 05047-2010, quien ha señalado que tanto conductor como cobrador no lo ayudan y que lo tratan como si fuera un estorbo. Asimismo, en su respuesta a la pregunta N° 8 referente a que, si el personal que brinda el servicio de transporte público estaba preparado para ofrecer un servicio respetuoso, Hermann ha manifestado que no, toda vez que, no tienen empatía ni respeto, y esto podría ser producto de la falta de capacitación. Finalmente, ha indicado que casi siempre ha experimentado actitudes discriminatorias y que los agentes que prestan el servicio de transporte lo miran con mala cara. Que duda cabe que estas conductas se han acrecentado por la ausencia de fiscalización de la autoridad competente, lo cual trae como consecuencia que no exista registro de sanciones impuestas por discriminación a las personas con discapacidad.

Entonces, identificados los obstáculos, es necesario que se tomen acciones concretas con la finalidad de eliminar estas barreras que dificultan aún más el desarrollo normal de las acciones de los CcDF. Así, por ejemplo, en el 2013, el distrito de San Borja lanzó “Taxi Municipal Estatal” – TAMES, proyecto que con el pasar del tiempo viene empleando una minivan adaptada con rampas y ganchos para que los CcDF puedan trasladarse. Se cuenta también con el Programa Mi Bus, servicio gratuito que ha trabajado la Municipalidad de San Isidro y que opera con un autobús de 32 asientos, con rampas, espacios reservados y paraderos especiales debidamente señalizados; y por último el distrito de Miraflores que ideó un sistema parecido al del distrito de San Isidro, siendo su gran diferenciador, la plataforma eléctrica con la que cuenta el vehículo, de ese modo se logra un mejor acceso para las personas que utilizan sillas de rueda (Aparicio, 2023).

En ese orden de ideas, consideramos que la Municipalidad Provincial del Santa, deberá trabajar de inmediato en la búsqueda de soluciones que supriman estos obstáculos, dado que estos vienen quebrantando los derechos de los CcDF, para lo cual, muy bien podría

tomar como punto de partida las ideas plasmadas por los municipios limeños o en todo caso, emitir una ordenanza concreta que busque el cumplimiento de las normas, para lo cual deberá ejecutar labores de fiscalización y posterior sanción.

Resultado N° 04

Del análisis de las entrevistas efectuadas a los consumidores con discapacidad física, se advirtió que no se sienten respaldados por las normas existentes, tales como la Ley General de Personas con Discapacidad y el Código de Protección y Defensa del Consumidor, en relación con el servicio de transporte interurbano.

Discusión de Resultado N° 04

Las personas con discapacidad física que participaron en esta tesis, a través del instrumento de la entrevista manifestaron que no se sienten respaldadas por las autoridades al momento de ejercer con plenitud sus derechos en el transporte público, situación que acrecienta, ya que indican desconocer a que autoridad acudir cuando sienten que sus derechos son mancillados. Esta situación ha generado que los CcDF, a fin de evitar el maltrato, esquiven el problema, prefiriendo tomar el servicio de movilidad particular (taxi) o trasladarse por las aceras de las calles, recorriendo largas distancias.

En ese entendido, Chávarry y Fernández (2020) nota que uno de los problemas más importantes con esta normatividad es que no se monitorea o supervisa su cumplimiento, lo que recae en discriminación hacia las personas con discapacidad en la actualidad. Además, hasta el momento no se ha llevado a cabo un estudio que verifique la eficacia de la norma en nuestra sociedad. En consecuencia, los CcDF no se sienten tutelados como es debido.

Los consumidores con discapacidad física que han tenido una experiencia negativa respecto al acceso al transporte público, han buscado la forma de presentar quejas y/o reclamos ante los malos tratos y actos discriminatorios por parte del personal de las

empresas de transporte; no obstante, no han encontrado ni los medios ni las instituciones apropiadas para manifestar su rechazo y disconformidad ante la vulneración de sus derechos como consumidores.

Para Villanueva (2021), queda claro que el servicio de transporte público urbano está dirigido a toda la población en general sin ninguna discriminación ni exclusión. Entonces, se entiende que las PCD están y deben ser protegidos por el Estado a través de normativas, sin embargo podemos decir que, los usuarios de este servicio de transporte público urbano experimentan situaciones negativas durante su recorrido, y eso lo podemos comprobar por las constantes quejas de los ciudadanos, ya sea respecto al tiempo de servicio, la seguridad, la infraestructura de los buses o taxis, el espacio, la limpieza y sobre todo el personal que brinda este servicio, como los conductores y cobradores, es por ello que es un tema muy controversial y que siendo así no se ha podido buscar una solución para poder brindar una mejor calidad de servicio. (p. 3)

Si bien es cierto que, las quejas y/o reclamos de las personas con discapacidad física se dan muy a menudo, estas solo se plasman de forma verbal o simplemente no se presentan. Así pues, existen varios factores que pueden inhibir la presentación de quejas, como la falta de información, la percepción de demoras, la desconfianza en la eficacia del proceso y la ausencia de situaciones que motiven a presentar quejas. Esta comprensión de las barreras potenciales es crucial para abordar los obstáculos que pueden existir en el proceso de presentación de quejas. La diversidad en las razones subraya la necesidad de abordar distintos aspectos para facilitar el proceso de presentación de quejas.

En esa línea, las personas con discapacidad física sufren por la falta de información, así, por ejemplo, desconocen los pasos que han de seguir para presentar sus quejas y reclamos; aún más, no tienen conocimiento si sus quejas deben ser presentadas ante la Municipalidad Provincial del Santa, Indecopi, Conadis u otra institución que vele por los derechos de las

personas con discapacidad. En ese sentido, Bolaños (2022), concuerda con que la presentación o tramitación de quejas y denuncias por parte de las personas con discapacidad física debe ser sencilla, accesible y, en lo posible, no requerir presencia de abogado. Propone, además que, el reconocimiento del derecho al acceso al servicio de transporte público, deber ir de la mano con la institución de acciones judiciales, las cuales faciliten el reclamo ante una autoridad judicial.

Consideramos que, para abordar adecuadamente la presentación de quejas, en primer lugar, se deberá comunicar tanto a los consumidores con discapacidad física como al personal que labora en las empresas de transporte, sobre la implementación de un área encargada de recepcionar las mismas, asimismo, se deberán fijar plazos para la resolución de los reclamos y/o quejas, y, posteriormente, de ser necesario, aplicar sanciones que corrijan el mal accionar de los transportistas; ello, sin perjuicio de una reparación o resarcimiento a favor del consumidor afectado. Estos aspectos indican que podría haber oportunidades para formalizar y divulgar mejor los procesos de presentación de quejas, lo que contribuiría a una mayor transparencia y claridad para los usuarios.

Si bien es cierto, algunas de las empresas de transporte, cuentan con un libro de reclamaciones, es nula la atención que por ese medio se les da a las quejas de los consumidores, por lo tanto, es de importancia que se apliquen lineamientos, con la finalidad de establecer y reforzar mecanismos de trámite de quejas y denuncias por discriminación o por la vulneración de cualquier otro derecho inherente a los consumidores con discapacidad física; de ese modo, se plantea la aplicación de un sistema de trámite de quejas y/o reclamos por la parte de la entidad municipal.

Resultado N° 05

Urge la necesidad de implementar una ley específica que vele, promocióne, fiscalice y sancione, lo referido a la accesibilidad en el servicio de transporte interurbano,

exclusivamente, para las personas con discapacidad física, con la finalidad de que la Municipalidad Provincial del Santa, emita una ordenanza municipal que tutele los derechos de los CcDF.

Discusión de Resultado N° 05

Ante las necesidades de las personas con discapacidad física en la ciudad de Chimbote, advertidas mediante el instrumento de investigación de la entrevista, resulta importante impulsar un proyecto de Ley que específicamente vele y promocióne las leyes en favor de este grupo humano, la misma que sea oportunamente materia de fiscalización efectiva por parte de las autoridades competentes, de esta manera podría cerrarse la brecha de desconfianza y falta de tutela que siente este grupo humano.

Para Aparicio (2023), es necesario ajustar y reconsiderar algunos aspectos de las regulaciones de accesibilidad urbana, transporte y discapacidad para conectarlas con los conceptos del derecho a la ciudad. Por lo tanto, los gobiernos locales deben actualizar sus OMAPED para brindar soluciones a los problemas de inaccesibilidad. Según esta perspectiva, estas dependencias deben garantizar que los proyectos de infraestructura urbana y de transporte pasen por un proceso de consulta adecuado en el que las personas con discapacidad física participen activamente, con el fin de ofrecer mejoras que satisfagan sus demandas.

En ese sentido, se considera como solución a mediano plazo, la implementación de una ley específique, que solo se encargue de garantizar los derechos de las CcDF cuando estos pretendan abordar los vehículos que prestan servicio de transporte público interurbano, de esta manera la labor de fiscalización será más efectiva, a efectos de que los agentes del transporte den cumplimiento a lo normado.

El Ministerio de Transportes y Comunicaciones podría implementar medidas más integrales para abordar los desafíos de accesibilidad de las personas con discapacidad, exigiendo al mismo tiempo el uso de vehículos especializados. El congreso de la república debe implementar normas adicionales que deben incorporarse a la ley 29973, la cual debe ser ratificada por el ejecutivo y publicada en el diario oficial el peruano sin demora, permitiendo a las personas tener opciones de transporte cuando necesiten desplazarse. (Chávarry y Fernández, 2020)

Finalmente, se busca que la promulgación de esta ley, sea el punto de inicio para que las entidades municipales, emitan una ordenanza que tutele los derechos de las personas con discapacidad, de ese modo, se cumpla objetivamente, de acuerdo a la realidad de cada ciudad, con las normas dadas.

V. CONCLUSIONES

1. Los motivos que han desencadenado la vulneración de los derechos de los consumidores con discapacidad física en el servicio de transporte interurbano en Chimbote, son la inaplicación de la Ley N° 29973 – Ley General de las Personas con Discapacidad y del Código de Protección y Defensa del Consumidor, la ausencia de una norma que regule y promocióne, específicamente, el acceso de las personas con discapacidad física al servicio de transporte interurbano y la carencia de una ordenanza municipal que establezca labores de fiscalización y sanción en materia del acceso al transporte de los CcDF.
2. El derecho a la igualdad, a la accesibilidad y a la no discriminación, son los principales derechos que los CcDF han visto vulnerados en su afán de acceder al servicio de transporte interurbano en Chimbote.
3. Se ha demostrado que las personas con discapacidad física enfrentan múltiples barreras y obstáculos para acceder y utilizar el transporte interurbano, tales como vehículos no acondicionados, paraderos inaccesibles y malos tratos por parte del personal que brinda el servicio de transportes.
4. Los consumidores con discapacidad física han manifestado que no se sienten tutelados por las normas existentes, tales como la Ley General de Personas con Discapacidad y el Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que desconocen los mecanismos efectivos de reclamo, sanción y reparación ante los abusos y deficiencias del servicio de transporte interurbano en Chimbote.
5. Es necesaria la implementación de una ley específica que vele, promocióne, fiscalice y sancione, lo referido a la accesibilidad en el servicio de transporte interurbano, exclusivamente, para las personas con discapacidad física.

VI. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a las autoridades competentes, como la Municipalidad Provincial del Santa, el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI) y el Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad (CONADIS), que implementen y supervisen el cumplimiento de las normas legales y técnicas que garantizan la accesibilidad y la no discriminación de las personas con discapacidad física en el servicio de transporte interurbano.
2. A las empresas de transporte interurbano que adopten medidas para mejorar la calidad y seguridad de sus servicios, así como para capacitar a su personal en el trato adecuado y respetuoso hacia las personas con discapacidad física. Asimismo, se recomienda que faciliten la información y la comunicación en formatos accesibles para los usuarios con discapacidad física, y que establezcan canales efectivos de reclamo y atención al cliente.
3. A las organizaciones de la sociedad civil, como las asociaciones de personas con discapacidad, que promuevan la sensibilización y la defensa de los derechos de los consumidores con discapacidad física, así como la participación activa en el diseño, monitoreo y evaluación de las políticas públicas relacionadas con el transporte interurbano.
4. A los consumidores con discapacidad física que ejerzan sus derechos como usuarios del servicio de transporte interurbano, que denuncien los casos de vulneración o incumplimiento de las normas, y que se informen sobre las opciones y beneficios disponibles para mejorar su movilidad y calidad de vida.

5. Se recomienda proponer una Ley específica que promocióne la accesibilidad al transporte público para los consumidores con discapacidad física, la cual deberá contener una tabla de infracciones y sanciones que contribuya a su cumplimiento.
6. Se recomienda a la Municipalidad Provincial del Santa, que emita una ordenanza específica que tutele los derechos de los CcDF frente al servicio de transporte.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

7.1. LIBROS

Behar, D. (2015). *Metodología de la investigación*. Shalom.

Chanamé, R. (2016). *La Constitución de todos los peruanos*. Fondo Editorial Cultura Peruana.

Damián, O. (2019). *Protección y Defensa del Consumidor Jurisprudencia Especializada*. Editorial Jurídica Grijley.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, R. (2014). *Metodología de la investigación*. Interamericana Editores.

Noguera, I. (2014). *Guía para elaborar una tesis de derecho*. Grijley.

Ramos, C. (2018). *Cómo hacer una tesis de derecho y no envejecer en el intento*. Lex & Iuris Grupo Editorial.

7.2. CONSTITUCIONES

Constitución Política del Perú. (2020). Editora Chirrey.

7.3. LIBROS ELECTRÓNICOS

Barocelli, S. (2020). *La problemática de los consumidores hipervulnerables en el derecho del consumidor*. Facultad de Derecho de la Universidad de Buenos Aires. <http://www.derecho.uba.ar/investigacion/pdf/consumidores-hipervulnerables.pdf>

Bolaños, M. (2022). *La accesibilidad al transporte público Los derechos de las personas con discapacidad física*. Universidad Andina Simón Bolívar.

<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/9061/1/SM333-Bola%20La%20accesibilidad.pdf>

Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (2020). *Política Nacional en Discapacidad para el Desarrollo*. Grupo de Trabajo multisectorial encargado de actualizar la Política Nacional en Discapacidad para el Desarrollo.

<https://sistemas.conadisperu.gob.pe/normativos/public/uploads/archivos/3-pnnd-iDJWZLgknyyT.pdf>

Vega, P. (2023). *Personas con discapacidad y movilidad urbana con un enfoque de derechos. Apuntes para las ciudades de América Latina*. Naciones Unidas Cepal.

<https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/2fa71ac4-296d-447e-a2ee-14725e2fd8ec/content>

7.4. TESIS

7.4.1. Tesis Nacionales

Aparicio, G. (2023). *La inaccesibilidad en el transporte público urbano para personas con discapacidad física como manifestación de discriminación estructural* [Tesis de Pregrado, Pontificia Universidad Católica del Perú] Archivo digital.

https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/27357/APARICIO_WALLING_GUSTAVO_EDUARDO.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Asencio, J. (2017). *Propuesta de un Proyecto de Comunicación Participativa como medio para la Inclusión Social de las Personas con Discapacidad Visual en la Ciudad de Trujillo, 2017* [Tesis de Pregrado, Universidad César Vallejo] Archivo digital. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/11111>

Calderón, A., Laverde, D. y Montenegro, C. (2023). *Percepción de los jóvenes trabajadores con discapacidad física sobre la accesibilidad al transporte público- distrito de Santiago de surco, 2022* [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán] Archivo digital.
<https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/11230>

Chávarry, K. y Fernández, G. (2020). *Ineficacia de la Ley 29973 y la Afectación al Derecho a la Accesibilidad de las Personas Discapacitadas en los Medios de Transporte Público* [Tesis de Pregrado, Universidad César Vallejo] Archivo digital.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/61813/Ch%C3%A1varry_GKL-Fern%C3%A1ndez_AGM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ponce, K. (2021). *Gestión del transporte público urbano inclusivo y a la accesibilidad de las personas con discapacidad en la ciudad de Trujillo, 2020* [Tesis de Postgrado, Universidad César Vallejo] Archivo digital.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/54761?locale-attribute=es>

Ruiz, L. (2018). *Alcances de la ley general de personas con discapacidad N° 29973 en relación a su inclusión laboral* [Tesis de Pregrado, Universidad Señor de Sipán] Archivo digital.
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6086/Ruiz%20Farro%c3%blan%20Lucila%20Isabel.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Salinas, V. (2022). *Aplicación del precedente constitucional Villanueva Valverde en los procesos contencioso-administrativo urgentes laborales* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional del Santa] Archivo digital.

<https://repositorio.uns.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14278/3997/52493.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Santiago, V. (2018). *Derecho a la igualdad de las personas con discapacidad motora y el acceso al transporte público*, Puente Piedra, 2018 [Tesis de Pregrado, Universidad César Vallejo] Archivo digital.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31956/Santiago_TV.R.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Villanueva, Y. (2021). *Gestión de transporte público urbano y el servicio de las personas con discapacidad*, San Martín de Porres, 2021 [Tesis de Postgrado, Universidad César Vallejo] Archivo digital.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/75661/Villanueva_SYMDC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

7.4.2. Tesis del Extranjero

Briones, J. (2022). *Accesibilidad al transporte público para personas con discapacidad en la ciudad de Portoviejo* [Tesis de pregrado, Pontificia Universidad Católica Del Ecuador] Archivo digital.

<https://repositorio.puce.edu.ec/server/api/core/bitstreams/3e300f42-eda1-4b53-85f1-2037b2a43964/content>

7.5. ARTÍCULOS EN REVISTAS EN LA WEB

Alava, M. y Friend R. (2019). La capacidad jurídica de los discapacitados intelectuales y sus derechos como consumidores en Ecuador según la Convención de los Derechos de las Personas con Discapacidad. *Revistas USFQ*, 6(1), 133-146.

<https://revistas.usfq.edu.ec/index.php/lawreview/article/view/1384/1633>

- Blogna, S. (2018). Accesibilidad física en el transporte para personas con discapacidad y el accionar del Poder Judicial en Argentina. Una mirada desde la rendición de cuentas horizontal. *Revista IUS*, 12(42), 235-236.
https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-21472018000200231
- Díaz, M. (2022). El consumidor con discapacidad: entre autonomía, discriminación y justicia administrativa. *Unife*, 11 (1), 140-141.
<http://dx.doi.org/10.33539/perya.2022.n11v1.2569>
- Durand, J. (2016). El Código de Protección y Defensa del Consumidor, retos y desafíos para la promoción de una cultura de consumo responsable en el Perú. *Revista de Actualidad Mercantil*, (4), 94-110. <file:///D:/Users/jasalinas/Downloads/14958-Texto%20del%20art%C3%ADculo-59332-1-10-20160701.pdf>
- Gajardo, B. (2020). Los derechos de las personas con discapacidad en la Corte Suprema: Sandoval con Empresa de Transporte de Pasajeros Metro S.A. *Revista Scielo*, 18(1), 523-541.
https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-52002020000100523
- Mogaji, E., Bosah, G. y Phong, N. (2022). Decisiones de Transporte y Movilidad de los Consumidores con Discapacidad. *Revista Researchgate*, 1(1), 1-40.
https://www.researchgate.net/publication/361608658_Transport_and_Mobility_Decisions_of_Consumers_with_Disabilities
- Paredes, R. (2019). Reconocimiento de la capacidad jurídica de las personas con discapacidad en el Perú: avances y retos en su implementación. *Revista*

Latinoamericana en Discapacidad, Sociedad y Derechos Humanos, 3(2), 36-57.

<http://redcdpd.net/revista/index.php/revista/article/view/161/89>

Piñas, L., Jácome, C. y Rojas, F. (2022). Discriminación a las personas con discapacidad física en el transporte público en la actual pandemia (COVID 19).

Revista Scielo, 9(68), 1-15.

<https://www.scielo.org.mx/pdf/dilemas/v9nspe1/2007-7890-dilemas-9-spe1-00068.pdf>

Ponce, K. (2023). Transporte público urbano inclusivo desde la percepción de las personas con discapacidad en una ciudad de Perú. *Revista de Climatología Edición Especial Ciencias Sociales*. 23 (1), 114-125. DOI: 10.59427/rcli/2023/v23cs.

Poveda, J., Márquez, L., y Monroy, N. (2017). Patrones de viaje y problemas de accesibilidad de personas en situación de discapacidad en Tunja. *Revista*

Lasallista de Investigación, 14(2), 20-29.

<https://www.redalyc.org/pdf/695/69553551003.pdf>

7.6. PÁGINAS WEB

Agenda País (2020, 31 de enero). *Lanzan instructivo de reglamento de transporte para personas con discapacidad*. El Mostrador. <https://bit.ly/3n1FwbZ>

Bregaglio, R. (2014, 10 de abril). *Lo bueno, lo malo y lo feo del reglamento de la Ley General de la Persona con Discapacidad*. IDEHPUCP.

<https://idehpucp.pucp.edu.pe/boletin-eventos/lo-bueno-lo-malo-y-lo-feo-del-reglamento-de-la-ley-general-de-la-persona-con-discapacidad-4409/>

- Budón, A. (2022, 12 de diciembre). *Cómo gestionar las quejas de los clientes: 7 técnicas esenciales*. Bitrix24. <https://www.bitrix24.es/articulos/como-gestionar-las-quejas-de-los-clientes-7-tecnicas-esenciales.php>
- Ciudad Accesible (2020, 22 de mayo). *Paraderos y Ciclovías desde la Accesibilidad Universal*. Corporación Ciudad Accesible Camino hacia la Autonomía. <https://www.ciudadaccesible.cl/paraderos-y-ciclovias-analisis-desde-la-accesibilidad-universal/>
- Conadis (2021, 27 de mayo). *Comunicado respecto al incumplimiento de la Ley N° 30412 sobre el pase libre para personas discapacidad severa*. Gob.pe. <https://www.gob.pe/institucion/conadis/noticias/495400-comunicado-respecto-al-incumpliendo-de-la-ley-n-30412-sobre-el-pase-libre-para-personas-con-discapacidad-severa>
- Corbin, J. (2017, 11 de febrero). *Los 16 tipos de discriminación (y sus causas) Marginación, represión y aislamiento. ¿Qué factores explican las distintas formas de discriminación?* Psicología y mente. <https://psicologiymente.com/social/tipos-de-discriminacion>
- Cotignola, S. (2019, 7 de abril). *Nueva normativa para acompañantes de personas con discapacidad en el uso de transporte público*. Zona de Comunidad. <https://blog.zonadesentidos.com/nueva-normativa-para-acompanantes-de-personas-con-discapacidad-en-el-uso-de-transporte-publico/>
- De Moraes, J. y Pedraza, L. (2020, 7 de febrero). *La discapacidad no es asunto de una persona, es asunto del entorno. Parte I*. Banco Interamericano de Desarrollo ("BID"). <https://blogs.iadb.org/transporte/es/la-discapacidad-no-es-asunto-de-una-persona-es-asunto-del-entorno/>

Defensoría del Pueblo (2019, 22 de agosto). *Exigimos mejorar la accesibilidad en el transporte para personas con discapacidad.* Defensoría del Pueblo.

<https://www.defensoria.gob.pe/exigimos-mejorar-la-accesibilidad-en-el-transporte-para-personas-con-discapacidad/>

Defensoría del Pueblo (2020, 4 de diciembre). *Defensoría del Pueblo: empresas de transporte en Chimbote deben respetar pase libre a personas con discapacidad.*

Defensoría del Pueblo. <https://www.defensoria.gob.pe/defensoria-del-pueblo-empresas-de-transporte-en-chimbote-deben-respetar-pase-libre-a-personas-con-discapacidad/>

Diario El Peruano (2023, 8 de agosto). *Promoverán acceso de las personas con discapacidad en el transporte público.* El peruano.

<https://www.elperuano.pe/noticia/220156-promoveran-acceso-de-las-personas-con-discapacidad-en-el-transporte-publico>

Diario libre (2022, 9 de marzo). *Conadis imparte capacitación para mejorar trato hacia las personas con discapacidad.* Diario libre.

<https://www.diariolibre.com/actualidad/nacional/2022/03/09/imparten-capacitacion-para-mejorar-trato-a-discapacitados/1696514>

Hammond, M. (2023, 17 de mayo). *12 ejemplos de quejas y reclamos de clientes (y cómo gestionarlos).* HubSpot. <https://blog.hubspot.es/service/ejemplos-quejas-reclamos>

https://www.sanidad.gob.es/profesionales/saludPublica/ccayes/alertasActual/nCov/documentos/PROTOCOLO_DE_LIMPIEZA_Y_DESINFECCION_PARA_EL_TRANSPORTE_PUBLICO_DE_VIAJEROS_POR_CARRETERA_13.07.2020.pdf

Jabbour, G. (2023, 9 de agosto). *El acceso a la tecnología para personas con discapacidad es un derecho pendiente.* Expansión.

<https://expansion.mx/tecnologia/2023/08/09/tecnologia-inclusiva-accesible-personas-con-discapacidad>

López, M. (2023, 31 de julio). *La discapacidad y sus cifras en Chile.* Con Trabajo. [La discapacidad y sus cifras en Chile | Fundación ConTrabajo \(fundacioncontrabajo.cl\)](https://fundacioncontrabajo.cl)

Marín M. (2021, 1 de febrero). *Sobre el concepto de “consumidor vulnerable” en la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.* Hay Derecho. <https://www.hayderecho.com/2021/02/01/sobre-el-concepto-de-consumidor-vulnerable-en-la-ley-general-para-la-defensa-de-los-consumidores-y-usuarios/>

Martín, E. M. (2018, 28 de febrero). *Transporte interurbano.* Consumidores bien informados (Consumoteca). <https://www.consumoteca.com/transporte/transporte-interurbano/>

Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana (2020, 13 de julio). *Protocolo de limpieza y desinfección para el transporte público de viajeros por carretera.* Ministerio de sanidad.

Nuño, P. (2023, 23 de marzo). *Faltas y sanciones disciplinarias a los trabajadores.* Emprende Pyme. <https://emprendepyme.net/faltas-y-sanciones-disciplinarias-a-los-trabajadores.html>

Pacheco, M. (2021, 21 de abril). *Las tarifas de alrededor 2 200 rutas deberán ser actualizadas.* El Comercio. <https://www.elcomercio.com/actualidad/negocios/ecuador-tarifa-transporte-interpronvincial-pasajes.html>

Villalobos, C. (2021, 17 de junio). *8 claves para gestionar quejas y reclamaciones en atención al cliente*. HubSpot. <https://blog.hubspot.es/service/gestionar-quejas-reclamaciones>

VIII. ANEXOS

8.1. PROPUESTA DE PROYECTO DE LEY

I. Exposición de motivos

La presente iniciativa tiene por objeto promover la accesibilidad, la igualdad de oportunidades y la no discriminación de las personas con discapacidad física en el uso del transporte público terrestre urbano e interurbano, garantizando su derecho a la movilidad y a la participación plena y efectiva en la sociedad. Las personas con discapacidad constituyen un grupo vulnerable que enfrenta múltiples barreras y obstáculos para ejercer sus derechos, entre ellos el derecho a la accesibilidad, entendido como la condición que deben cumplir los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, así como los objetos, instrumentos, herramientas y dispositivos, para ser comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas, en forma segura, cómoda y autónoma, de acuerdo con los principios de diseño universal y ajustes razonables.

El derecho a la accesibilidad es un derecho habilitante que permite el ejercicio de otros derechos, como el derecho a la educación, al trabajo, a la salud, a la cultura, al deporte, al ocio, a la información y a la participación ciudadana. Sin embargo, este derecho se ve vulnerado cuando las personas con discapacidad se enfrentan a la falta de infraestructura adecuada, de señalización, de información, de transporte público y de personal capacitado para atender sus necesidades específicas.

En el caso del transporte público, se trata de un servicio esencial para la vida cotidiana de las personas, que les permite trasladarse de un lugar a otro para realizar diversas actividades. Sin embargo, las personas con discapacidad encuentran dificultades para acceder y usar el transporte público, debido a la inexistencia o deficiencia de rampas, elevadores, asientos reservados, espacios para sillas de ruedas, sistemas de audio y braille,

entre otros elementos que faciliten su movilidad y seguridad. Asimismo, las personas con discapacidad se enfrentan a actitudes discriminatorias por parte de los proveedores, operadores, conductores y personal del transporte público, quienes les niegan el acceso, les cobran el pasaje, los maltratan verbalmente o les retienen su carné del Conadis, con lo cual estarían perdiendo sus beneficios como la atención preferencial y la exoneración del pago del pasaje en el transporte público.

Estas situaciones constituyen una violación al derecho a la igualdad y a la no discriminación de las personas con discapacidad, reconocido en la Constitución Política del Perú y en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, así como en los instrumentos internacionales de derechos humanos, como la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, ratificada por el Perú en el año 2008. Por ello, se hace necesario adoptar medidas legislativas que promuevan la accesibilidad al transporte público para las personas con discapacidad, garantizando su derecho al pase libre, creando un fondo especial para compensar a las empresas de transporte público, elaborando y ejecutando un plan nacional de accesibilidad al transporte público, incrementando las sanciones administrativas y penales por incumplimiento de la normativa sobre accesibilidad al transporte público, y estableciendo mecanismos efectivos de fiscalización, supervisión y denuncia, con la participación de las organizaciones de personas con discapacidad y la sociedad civil. Con estas medidas se busca contribuir al desarrollo integral e inclusivo de las personas con discapacidad, reconociendo su dignidad, autonomía y capacidad jurídica, y fomentando su participación activa y plena en la sociedad.

II. Propuesta de Ley

LEY DE PROMOCIÓN DE LA ACCESIBILIDAD AL TRANSPORTE PÚBLICO INTERURBANO PARA LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD FÍSICA

Artículo 1. Objeto de la ley

La presente ley tiene por objeto promover la accesibilidad, la igualdad de oportunidades y la no discriminación de las personas con discapacidad física en el acceso y uso del transporte público terrestre interurbano, garantizando su derecho a la movilidad, y a la participación plena y efectiva en la sociedad.

Artículo 2. Ámbito de aplicación

La presente ley se aplica a todas las personas con discapacidad física, independientemente de su grado, que requieran el servicio de transporte público terrestre interurbano, así como a las autoridades competentes, proveedores, operadores, conductores y personal de dicho servicio.

Artículo 3. Definiciones

Para los efectos de la presente ley, se entiende por:

- Persona con discapacidad: toda persona que tenga una o más deficiencias físicas, visuales, mentales, etc., de carácter permanente o temporal, que al interactuar con diversas barreras puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás.
- Persona con discapacidad física: toda persona que presente ausencia o disminución de funciones motoras y que les genere problemas en su desenvolvimiento de determinadas actividades.

- Transporte público terrestre interurbano: es aquel que es utilizado por las personas de una ciudad determinada para trasladarse a otra; pero dentro de una misma provincia.
- CONADIS: Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad.
- OMAPED: Oficinas Municipales de Atención a la Persona con Discapacidad
- Pase libre: beneficio que consiste en la exoneración del pago del pasaje en el transporte público terrestre interurbano para las personas con discapacidad, cuando estos sean necesarios, según el criterio médico o la evaluación social realizada por el Conadis o la entidad competente.
- Accesibilidad: la condición que deben cumplir los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, así como los objetos, instrumentos, herramientas y dispositivos, para ser comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas, en forma segura, cómoda y autónoma, de acuerdo con los principios de diseño universal y ajustes razonables.

Artículo 4. Derecho al pase libre

Todas las personas con discapacidad tienen derecho al pase libre en el transporte público terrestre interurbano, siempre que cuenten con el carné del Conadis o el certificado de discapacidad, que acrediten su condición y los beneficios que les corresponden.

El pase libre se otorga al usuario con discapacidad, según el criterio médico o la evaluación social realizada por el Conadis o la entidad competente.

Los proveedores, operadores, conductores y personal del transporte público terrestre interurbano tienen la obligación de respetar y facilitar el ejercicio del derecho al pase libre, sin exigir requisitos adicionales ni realizar actos de discriminación, hostigamiento o maltrato contra las personas con discapacidad y sus acompañantes.

La vulneración de referido derecho es considerada una infracción, tal y conforme se aprecia del Anexo I de infracciones y sanciones, adjunto a la presente ley.

Artículo 5. Plan nacional de accesibilidad al transporte público

El Ministerio de Transportes y Comunicaciones, en coordinación con el Conadis y los gobiernos locales (Áreas de Transporte y Omaped), elaborará y aprobará un plan nacional de accesibilidad al transporte público, que contemple medidas para garantizar la adecuación de las unidades vehiculares, las infraestructuras, las señalizaciones, la información y la capacitación del personal, a fin de facilitar el acceso, uso y seguridad de las personas con discapacidad en el transporte público.

El plan nacional de accesibilidad al transporte público tendrá una vigencia de cinco años y se actualizará periódicamente, de acuerdo con las necesidades y demandas de las personas con discapacidad y los avances tecnológicos y normativos.

El Ministerio de Transportes y Comunicaciones, en coordinación con el Conadis y los gobiernos locales será el responsable de ejecutar, monitorear y evaluar el plan nacional de accesibilidad al transporte público, así como de rendir cuentas sobre sus resultados.

Artículo 6. Infraestructura adecuada para el acceso al transporte público interurbano

Es responsabilidad de la entidad municipal construir, mejorar o adecuar los paraderos municipales distribuidos en diversos puntos estratégicos de la ciudad. Del mismo modo, las empresas de transporte interurbano son responsables de adecuar y mejorar sus unidades móviles, para lo cual deberán designar un espacio para el ingreso con silla de ruedas, el incremento de asientos preferenciales y una rampa especial que contribuya al abordaje de las personas con discapacidad.

Artículo 7. Mecanismos de fiscalización, supervisión y denuncia

El Ministerio de Transportes y Comunicaciones, el Conadis, los gobiernos locales, mediante sus áreas de transporte y Omaped, y las demás entidades competentes, en el ámbito de sus funciones, serán los encargados de fiscalizar y supervisar el cumplimiento de la presente ley y su reglamento, así como de atender y resolver las denuncias que se presenten por su incumplimiento.

Las organizaciones de personas con discapacidad y la sociedad civil podrán participar en los procesos de fiscalización, supervisión y denuncia, así como presentar propuestas y sugerencias para mejorar la accesibilidad al transporte público.

Artículo 8. Sanciones administrativas y penales

El incumplimiento de las disposiciones de la presente ley será sancionado administrativamente por la autoridad competente, de acuerdo con la gravedad de la infracción, con multas desde 10% de la UIT hasta una (01) UIT, así como suspensión o cancelación de la autorización para prestar el servicio de transporte público, inhabilitación temporal o definitiva para ejercer funciones relacionadas con el servicio de transporte público, o cualquier otra medida que resulte pertinente, conforme el Anexo I de infracciones y sanciones.

Sin perjuicio de lo anterior, el incumplimiento de las disposiciones de la presente ley que constituya delito será sancionado penalmente, conforme a lo establecido en el Código Penal y las leyes especiales.

Artículo 9. Bonificación para empresas de transporte interurbano

El cumplimiento de la normativa, contribuirá a que las personas con discapacidad puedan desenvolverse en el transporte público interurbano de forma igualitaria respecto de las personas que no tienen ninguna discapacidad. En ese sentido, el Estado, mediante los

gobiernos locales, brindarán un bono anual, a las empresas de transporte interurbano que cumplan con lo señalado por la presente ley, de ese modo, se incentivará una participación más activa por parte de dichas empresas.

Artículo 10. Reglamento

El Poder Ejecutivo, mediante decreto supremo refrendado por el Ministro de Transportes y Comunicaciones, el Ministro de la Mujer y Poblaciones Vulnerables y el Ministro de Inclusión Social, aprobará el reglamento de la presente ley en un plazo no mayor de noventa (90) días hábiles, contados desde su publicación.

Artículo 11. Vigencia

La presente ley entra en vigencia al día siguiente de su publicación en el diario oficial El Peruano.

DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA FINAL

Se disponga que las entidades municipales, emitan en el plazo máximo de 30 días, de promulgada la presente ley, una ordenanza municipal que tutele los derechos de las personas con discapacidad física frente al servicio de transporte interurbano, para lo cual deberá tomar la información brindada de los diversos artículos de la presente norma.

Comuníquese al señor Presidente de la República para su promulgación.

Anexo

TABLA DE INFRACCIONES Y SANCIONES

CÓDIGO	INCUMPLIMIENTO	CONSECUENCIA	PRONTO PAGO REDUCCIÓN 10%
PD – 01	No recoger a las personas con discapacidad que se encuentren en los paraderos formales.	Multa de 01 UIT	Dentro de 05 días
PD – 02	Realizar actos discriminatorios a las personas con discapacidad.	Multa del 50% de la UIT	Dentro de 03 días
PD – 03	No cumplir con el derecho al pase libre de las personas con discapacidad.	Multa del 30% de la UIT	Dentro de 03 días
PD – 04	No contar con la infraestructura adecuada para el acceso y permanencia de las personas con discapacidad.	Multa del 20 % de la UIT	Dentro de 03 días
PD – 05	No contar con las señalizaciones o avisos sobre la no discriminación a las personas con discapacidad, así como los de asiento reservado.	Multa del 10% de la UIT	-

**Anexo 1
Matriz de consistencia**

Título: Vulneración de los derechos de los consumidores con discapacidad física, en el servicio de transporte interurbano. Chimbote 2020-2021

Título	Enunciado del Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Metodología
Vulneración de los derechos de los consumidores con discapacidad física, en el servicio de transporte interurbano. Chimbote 2020-2021.	¿Por qué motivos se han vulnerado los derechos de los consumidores con discapacidad física en el servicio de transporte interurbano en Chimbote entre los años 2020-2021?	General	Los derechos de los consumidores con discapacidad física en el servicio de transporte interurbano en Chimbote, durante los años 2020-2021, han sido vulnerados debido a la inaplicación de las normas que regulan la igualdad e inclusión de los consumidores con discapacidad física, a la ausencia de una norma que regule y promueva, específicamente, el acceso de las personas	Variable Independiente	Derechos vulnerados de los consumidores con discapacidad física. Indicadores: - Derechos de los consumidores con discapacidad física - Derecho de igualdad, a la accesibilidad y a la no discriminación. Motivos por los que se vulneran los derechos en el servicio de transporte	Método científico Método inductivo Métodos jurídicos Método dogmático Método jurídico Diseño de investigación Diseño descriptivo Diseño propositivo M → O → P M = Muestra O = Observación de variables
		Establecer los motivos por los cuales se han vulnerado los derechos de los consumidores con discapacidad física en el servicio de transporte interurbano en Chimbote entre los años 2020-2021.				
		Específicos				
		a. Determinar los derechos de los CcDF que han				

		<p>sido vulnerados en su afán de acceder al servicio de transporte interurbano.</p> <p>b. Identificar los obstáculos que enfrentan los consumidores con discapacidad física al utilizar el servicio de transporte interurbano en Chimbote.</p> <p>c. Demostrar que los CcDF no se sienten tutelados con las normas existentes en relación al servicio de transporte interurbano.</p> <p>d. Proponer una Ley que Promocione la Accesibilidad al</p>	<p>con discapacidad física al servicio de transporte interurbano y a la carencia de una ordenanza municipal que establezca labores de fiscalización y sanción en materia del acceso al transporte de los CcDF.</p>	<p>Variable Dependiente</p> <p>Servicio de transporte interurbano.</p>	<p>interurbano</p> <p>Indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Presencia de obstáculos dificulta acceso al transporte público. - Falta de tutela de derechos e inaplicación de las normas. - Promoción de una ley que busca la tutela de derechos de los CcDF. 	<p>P = Propuesta normativa elaborada por los testistas</p> <p>Población muestral</p> <p>Muestra teórica o conceptual</p> <p>Muestra por conveniencia</p> <p>Universo:</p> <p>Derechos de los consumidores con discapacidad física en el servicio de transporte interurbano a nivel local, nacional e internacional.</p> <p>Población:</p> <p>Personas con discapacidad física y funcionarios y servidores de la Gerencia de Transporte de la Municipalidad</p>
--	--	---	--	---	--	---

		<p>Transporte Público para las Personas con Discapacidad Física; así como una tabla de infracciones y sanciones que contribuya al cumplimiento de la norma.</p>			<p>Provincial del Santa.</p> <p>Muestra:</p> <p>Dos (02) expedientes, en materia de derecho a la igualdad, a la accesibilidad y no discriminación, respecto al acceso al transporte público interurbano.</p> <p>Asimismo, se realizó la entrevista a seis (06) personas con discapacidad física asociadas al Conadis de la provincia del Santa y seis (06) personas de la Gerencia de Transporte de la Municipalidad Provincial del Santa, entre funcionarios y servidores.</p> <p>Técnicas e instrumentos de recolección de datos</p> <p><u>Técnicas:</u></p>
--	--	---	--	--	--

						<p>Fichaje, análisis documental y entrevista.</p> <p><u>Instrumentos:</u></p> <p>Fichas, Guía de estudios de casos y Guía de entrevista.</p> <p>Fuentes primarias</p> <p>Realidad social</p> <p>Observación directa</p> <p>Fuentes secundarias</p> <p>Proyectos normativos, Libros, Revistas jurídicas y sociales</p> <p>Técnicas de procesamiento y análisis de datos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Análisis y reflexiones sobre el contenido inicial recolectado. - Análisis y reflexiones durante el desarrollo de los derechos de los consumidores con
--	--	--	--	--	--	--

						discapacidad física en el servicio de transporte interurbano. Procesamiento para la recolección de datos
--	--	--	--	--	--	--

Anexo 2.
Matriz de operacionalización de variables

Título: Vulneración de los derechos de los consumidores con discapacidad física, en el servicio de transporte interurbano.
Chimbote 2020-2021

VARIABLES	DIMENSIÓN	INDICADORES	UNIDAD DE ANÁLISIS
<u>Independiente</u> Derechos de los consumidores con discapacidad física	Derechos vulnerados de los consumidores con discapacidad física.	Vulneración del derecho a la accesibilidad	Derechos de las personas con discapacidad física
		Vulneración del derecho a la igualdad	
		Vulneración del derecho a la no discriminación	
<u>Dependiente</u> Servicio de transporte interurbano	Motivos por los que se vulneran los derechos en el servicio de transporte interurbano	Obstáculos que dificultan el acceso al transporte público	Servicio de transporte público
		Falta de tutela de derechos e inaplicación de la ley	Deficiencias en el cumplimiento de las leyes existentes
		Promoción de una ley que busca la tutela de derechos	

Anexo 03.
Validación de experto del Instrumento – Entrevista A

Anexo 03
Validación de expertos del instrumento – Entrevista A
Referente a las personas con discapacidad física

N°	PREGUNTAS	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
01	¿Logró encontrar rampas y ascensores disponibles en los vehículos de transporte público interurbano o terminales? Detalle	X		X		X		
02	¿Ha tenido la oportunidad de utilizar espacios reservados para sillas de ruedas en los vehículos de transporte interurbano? Detalle	X		X		X		
03	¿Cómo fue su experiencia y las barreras que ha encontrado al intentar acceder a los vehículos de transporte interurbano? Además, ¿cree que se han tomado medidas para mejorar esta situación?	X		X		X		
04	¿Ha encontrado paraderos y terminales que son accesibles para personas con discapacidad física? y ¿Qué aspectos han facilitado o dificultado su experiencia en estos lugares?	X		X		X		
		Si	No	Si	No	Si	No	
05	¿Ha tenido acceso a información en formatos accesibles, como Braille, audio u otros, para obtener detalles sobre rutas, horarios, tarifas u otras necesidades relacionadas con su viaje? Detalle	X		X		X		
06	¿Logró encontrar facilidades para la comunicación en lengua de señas o algún tipo de apoyo que le permita comunicarse de manera efectiva con el personal? Detalle	X		X		X		
07	¿Cuál es su experiencia en la interacción con el personal de transporte público interurbano?	X		X		X		
		Si	No	Si	No	Si	No	

08	¿Ha sentido que el personal de transporte público interurbano estaba preparado para ofrecer un servicio adecuado y respetuoso? Detalle	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
09	¿Encontró personal disponible para brindarle asistencia en el proceso de embarque y desembarque, teniendo en cuenta sus necesidades como persona con discapacidad física? Detalle	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
10	¿Ha experimentado actitudes discriminatorias por parte del personal, tales como trato desconsiderado o falta de respeto hacia sus necesidades como persona con discapacidad física? Detalle	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Si	No	Si	No	Si	No	
11	¿Cómo ha sido su experiencia en cuanto a las condiciones de viaje, incluyendo la comodidad de los asientos, climatización, ventilación y condiciones de la unidad de transporte?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Si	No	Si	No	Si	No	
12	¿Se ha sentido protegido frente al abuso o la deficiencia en la prestación del servicio en relación a sus necesidades como persona con discapacidad física? Detalle	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
13	¿Podría compartir ejemplos de situaciones en las que se haya producido un incumplimiento y no se haya aplicado ninguna sanción?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Si	No	Si	No	Si	No	
14	¿Ha sentido que se cumplían adecuadamente las normativas de seguridad y mantenimiento de los vehículos, así como los protocolos de seguridad y prevención? Detalle	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Si	No	Si	No	Si	No	
15	¿Cómo calificaría la calidad del servicio en términos de puntualidad, limpieza, comodidad de los vehículos y el trato del personal? Detalle	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
16	¿Cómo ha sido su experiencia en cuanto a la resolución de quejas o reclamación que haya efectuado en contra del transporte público interurbano? Detalle	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		

		Si	No	Si	No	Si	No
17	¿Ha encontrado que las tarifas son incrementadas para su presupuesto como persona con discapacidad física, y si existen tarifas preferenciales o descuentos disponibles? Detalle	X		X		X	
18	¿Cómo calificaría la operación del servicio en términos de puntualidad, frecuencia, disponibilidad de rutas y horarios, y la capacidad para planificar sus viajes de manera efectiva? Detalle	X		X		X	
19	¿Ha notado si las empresas de transporte público interurbano cumplen adecuadamente con las leyes y regulaciones relacionadas con la accesibilidad y atención a personas con discapacidad? Detalle	X		X		X	

¹Pertinencia

El ítem corresponde al concepto teórico formulado

²Relevancia

El ítem es apropiado para presentar al componente o dimensión específica del constructo

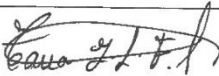
³Claridad

Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Datos del experto validador			
Nombre y apellidos	TANIA GRISELDA LOYAGA FLORES	DNI:	45969606
Grado académico	MAGISTER	Fecha:	30-04-24
		Mención:	DERECHO CONSTITUCIONAL Y ADMINISTRATIVO

Marque con una "X" según su criterio de evaluación

N°	Opinión de aplicabilidad
01	Aplicable
02	Aplicable después de corregir
03	No aplicable


 TANIA GRISELDA LOYAGA FLORES
 CALL 8788
FIRMA

Anexo 04.
Validación de experto del Instrumento – Entrevista B

Anexo 04. Validación de expertos del instrumento – Entrevista B

Referente a los funcionarios y servidores de la gerencia de transporte de la MPS

N°	PREGUNTAS	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
01	¿Qué medidas o acciones ha implementado la Municipalidad Provincial del Santa para garantizar que el servicio de transporte público sea accesible para personas con discapacidad? Detalle.	X		X		X		
02	¿Qué iniciativas o programas específicos están siendo desarrollados para mejorar la accesibilidad y el diseño del transporte público en la ciudad?	X		X		X		
		Si	No	Si	No	Si	No	
03	¿Cuáles son las iniciativas implementadas por la Municipalidad Provincial del Santa para asegurar que la información sea accesible para todos los usuarios con discapacidad física?	X		X		X		
04	¿Cómo se aborda o supervisa la presencia del personal capacitado en el trato y comunicación, para personas con discapacidad física?	X		X		X		
		Si	No	Si	No	Si	No	
05	¿Existen programas específicos para garantizar la disponibilidad de personal para asistencia durante el embarque y desembarque?	X		X		X		
06	¿Qué medidas se han tomado para prevenir y abordar actitudes discriminatorias por parte del personal hacia los usuarios con discapacidad?	X		X		X		
		Si	No	Si	No	Si	No	
07	En los operativos sobre el transporte público ¿Cómo encuentran las condiciones de viaje (seguridad) para las personas con discapacidad física, en los vehículos de transporte publico interurbano?	X		X		X		
		Si	No	Si	No	Si	No	
08	¿Lograron identificar canales de reclamos para los usuarios de transporte publico interurbano? Detalle.	X		X		X		

09	¿Qué sanciones se aplicaron ante los abusos y/o deficiencias del servicio de transporte público interurbano, para personas con discapacidad física?						
		Si	No	Si	No	Si	No
10	¿Podría proporcionar información sobre las medidas adoptadas por la Municipalidad Provincial del Santa para garantizar la seguridad de las personas con discapacidad durante sus viajes, en el transporte interurbano?	X		X		X	
11	¿Qué protocolos de seguridad y prevención se han implementado para asegurar la integridad de todos los usuarios del transporte interurbano en la ciudad? Detalle.	X		X		X	
		Si	No	Si	No	Si	No
12	En relación con la calidad del servicio en el transporte interurbano en Chimbote, específicamente en lo que respecta a la puntualidad y frecuencia de los servicios, la limpieza y comodidad de los vehículos, el trato y atención del personal hacia los usuarios con discapacidad ¿Qué acciones ha implementado la Municipalidad Provincial del Santa para asegurar una alta calidad en estos servicios y un trato adecuado a las personas con discapacidad?	X		X		X	
13	¿Las empresas de transporte público interurbano, han implementado procedimientos para resolver quejas y reclamaciones de manera efectiva? Detalle.	X		X		X	
		Si	No	Si	No	Si	No
14	¿Existen iniciativas para proporcionar tarifas preferenciales o descuentos para ciertos grupos, como personas con discapacidad en el servicio de transporte interurbano? Detalle.	X		X		X	
		Si	No	Si	No	Si	No
15	¿Qué políticas y estrategias ha implementado la Municipalidad Provincial del Santa para garantizar la adecuada frecuencia y horarios de los servicios de transporte público?	X		X		X	
		Si	No	Si	No	Si	No

16	¿Cómo su despacho monitorea y asegura el cumplimiento de las leyes y regulaciones en materia de transporte y accesibilidad para personas con discapacidad física, y qué medidas se toman en casos de incumplimiento?	X		X		X		
----	--	---	--	---	--	---	--	--

¹**Pertinencia**

El ítem corresponde al concepto teórico formulado

²**Relevancia**

EL ítem es apropiado para presentar al componente o dimensión específica del constructo

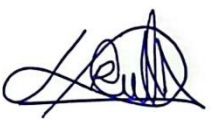
³**Claridad**

Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Datos del experto validador					
Nombres y apellidos	Ruth Katherine López Honorés	DNI:	71544940	Fecha:	30/04/2024
Grado académico	Magister	Mención:	Gestión Pública		

Marque con una "X" según su criterio de evaluación

N°	Opinión de aplicabilidad	
01	Aplicable	X
02	Aplicable después de corregir	
03	No aplicable	



FIRMA

Anexo 05
Instrumento de recolección de datos – Entrevistas A

Entrevista a personas con discapacidad física

“Vulneración de los derechos de los consumidores con discapacidad física, en el servicio de transporte interurbano. Chimbote 2020-2021”

Objetivo general	Analizar la forma en que se vulneran los derechos de los consumidores con discapacidad física en el servicio de transporte interurbano en Chimbote entre los años 2020-2021
Dirigido a	A personas con discapacidad física
Entrevistador	Roncal Caro Emilio Enrique y Gonzáles Gutiérrez Paul Gerardo
Entrevistado	

Instrucciones. Leer detenidamente cada pregunta de la presente entrevista y responder con claridad desde su experiencia, conocimiento y perspectiva.

N°	PREGUNTAS
01	¿Logró encontrar rampas y ascensores disponibles en los vehículos de transporte público interurbano o terminales? Detalle.
02	¿Ha tenido la oportunidad de utilizar espacios reservados para sillas de ruedas en los vehículos de transporte interurbano? Detalle.
03	¿Cómo fue su experiencia y las barreras que ha encontrado al intentar acceder a los vehículos de transporte interurbano? Además, ¿cree que se han tomado medidas para mejorar esta situación?
04	¿Ha encontrado paraderos y terminales que son accesibles para personas con discapacidad física? y ¿Qué aspectos han facilitado o dificultado su experiencia en estos lugares?
05	¿Ha tenido acceso a información en formatos accesibles, como braille, audio u otros, para obtener detalles sobre rutas, horarios, tarifas u otras necesidades relacionadas con su viaje? Detalle.

06	¿Logró encontrar facilidades para la comunicación en lengua de señas o algún tipo de apoyo que le permita comunicarse de manera efectiva con el personal? Detalle.
07	¿Cuál es su experiencia en la interacción con el personal de transporte público interurbano?
08	¿Ha sentido que el personal de transporte público interurbano estaba preparado para ofrecer un servicio adecuado y respetuoso? Detalle.
09	¿Encontró personal disponible para brindarle asistencia en el proceso de embarque y desembarque, teniendo en cuenta sus necesidades como persona con discapacidad física? Detalle.
10	¿Ha experimentado actitudes discriminatorias por parte del personal, tales como trato desconsiderado o falta de respeto hacia sus necesidades como persona con discapacidad física? Detalle.
11	¿Cómo ha sido su experiencia en cuanto a las condiciones de viaje, incluyendo la comodidad de los asientos, climatización, ventilación y condiciones de la unidad de transporte?
12	¿Se ha sentido protegido frente al abuso o la deficiencia en la prestación del servicio en relación a sus necesidades como persona con discapacidad física? Detalle.
13	¿Podría compartir ejemplos de situaciones en las que se haya producido un incumplimiento y no se haya aplicado ninguna sanción?
14	¿Ha sentido que se cumplían adecuadamente las normativas de seguridad y mantenimiento de los vehículos, así como los protocolos de seguridad y prevención? Detalle
15	¿Cómo calificaría la calidad del servicio en términos de puntualidad, limpieza, comodidad de los vehículos y el trato del personal? Detalle.
16	¿Cómo ha sido su experiencia en cuanto a la resolución de quejas o reclamación que haya efectuado en contra del transporte público interurbano? Detalle.

17	¿Ha encontrado que las tarifas son incrementadas para su presupuesto como persona con discapacidad física, y si existen tarifas preferenciales o descuentos disponibles? Detalle.
18	¿Cómo calificaría la operación del servicio en términos de puntualidad, frecuencia, disponibilidad de rutas y horarios, y la capacidad para planificar sus viajes de manera efectiva? Detalle.
19	¿Ha notado si las empresas de transporte público interurbano cumplen adecuadamente con las leyes y regulaciones relacionadas con la accesibilidad y atención a personas con discapacidad? Detalle.

Anexo 06
Instrumento de recolección de datos – Entrevistas B

Entrevista a funcionarios y servidores de la MPS

“Vulneración de los derechos de los consumidores con discapacidad física, en el servicio de transporte interurbano. Chimbote 2020-2021”

Objetivo general	Analizar la forma en que se vulneran los derechos de los consumidores con discapacidad física en el servicio de transporte interurbano en Chimbote entre los años 2020-2021
Dirigido a	Funcionarios y servidores de la MPS
Entrevistador	Roncal Caro Emilio Enrique y Gonzáles Gutiérrez Paul Gerardo
Entrevistado	

Instrucciones. Leer detenidamente cada pregunta de la presente entrevista y responder con claridad desde su experiencia, conocimiento y perspectiva.

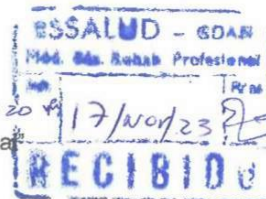
N°	PREGUNTAS
01	¿Qué medidas o acciones ha implementado la Municipalidad Provincial del Santa para garantizar que el servicio de transporte público sea accesible para personas con discapacidad? Detalle.
02	¿Qué iniciativas o programas específicos están siendo desarrollados para mejorar la accesibilidad y el diseño del transporte público en la ciudad?
03	¿Cuáles son las iniciativas implementadas por la Municipalidad Provincial del Santa para asegurar que la información sea accesible para todos los usuarios con discapacidad física?
04	¿Cómo se aborda o supervisa la presencia del personal capacitado en el trato y comunicación, para personas con discapacidad física?
05	¿Existen programas específicos para garantizar la disponibilidad de personal para asistencia durante el embarque y desembarque?
06	¿Qué medidas se han tomado para prevenir y abordar actitudes discriminatorias por parte del personal hacia los usuarios con discapacidad?

07	En los operativos sobre el transporte público ¿Cómo encuentran las condiciones de viaje (seguridad) para las personas con discapacidad física, en los vehículos de transporte público interurbano?
08	¿Lograron identificar canales de reclamos para los usuarios de transporte público interurbano? Detalle.
09	¿Qué sanciones se aplicaron ante los abusos y/o deficiencias del servicio de transporte público interurbano, para personas con discapacidad física?
10	¿Podría proporcionar información sobre las medidas adoptadas por la Municipalidad Provincial del Santa para garantizar la seguridad de las personas con discapacidad durante sus viajes, en el transporte interurbano?
11	¿Qué protocolos de seguridad y prevención se han implementado para asegurar la integridad de todos los usuarios del transporte interurbano en la ciudad? Detalle.
12	En relación con la calidad del servicio en el transporte interurbano en Chimbote, específicamente en lo que respecta a la puntualidad y frecuencia de los servicios, la limpieza y comodidad de los vehículos, el trato y atención del personal hacia los usuarios con discapacidad ¿Qué acciones ha implementado la Municipalidad Provincial del Santa para asegurar una alta calidad en estos servicios y un trato adecuado a las personas con discapacidad?
13	¿Las empresas de transporte público interurbano, han implementado procedimientos para resolver quejas y reclamaciones de manera efectiva? Detalle.
14	¿Existen iniciativas para proporcionar tarifas preferenciales o descuentos para ciertos grupos, como personas con discapacidad en el servicio de transporte interurbano? Detalle.
15	¿Qué políticas y estrategias ha implementado la Municipalidad Provincial del Santa para garantizar la adecuada frecuencia y horarios de los servicios de transporte público?

16	¿Cómo su despacho monitorea y asegura el cumplimiento de las leyes y regulaciones en materia de transporte y accesibilidad para personas con discapacidad física, y qué medidas se toman en casos de incumplimiento?

Anexo 07
Cargos de las solicitudes de autorización

Solicitud a la Unidad de Prestaciones Sociales – Personas con Discapacidad Física



"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

SEÑORA
LIC. TERESA CASTILLO RAMOS
Jefe de la Unidad de Prestaciones Sociales – Red Asistencial Ancash
Essalud.
Jr. José Olaya N° 320 - Chimbote
Presente

Roncal Caro Emilio Enrique, identificado con DNI N° 48068696, con código de estudiante N° 0201235029, numero móvil 983326604 y González Gutiérrez Paul Gerardo, identificado con DNI N° 47566037, con código de estudiante N° 0201235009, numero móvil 966319633; ambos egresados de la Universidad Nacional del Santa, a usted digo:

Que, actualmente nos encontramos desarrollando la investigación titulada: **"Vulneración de los derechos de los consumidores con discapacidad física, en el servicio de transporte interurbano. Chimbote 2020-2021"**; la misma que es, sumamente relevante para obtener el título profesional de Abogado en la Universidad Nacional del Santa. Por tal razón, recorro a su digno despacho a fin que me conceda el **PERMISO o AUTORIZACION**, para recopilar información sobre el tema de investigación, consistente en la realización de una entrevista a 08 personas que presenten discapacidad motora; información que resulta vital para culminar mi tesis de grado.

Agradezco por anticipado, la gentiliza de su atención, sin otro particular me suscribo de usted.

Atentamente

Chimbote, 16 de noviembre de 2023



Roncal Caro Emilio Enrique
DNI N° 48068696



González Gutiérrez Paul Gerardo
DNI N° 47566037

Solicitud a la Municipalidad Provincial del Santa – funcionarios y servidores del Área de Transportes.

“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”

SEÑOR
ING. LUIS GAMARRA ALOR
Alcalde de la Municipalidad Provincial del Santa
Jr. Enrique Palacios N°343
Presente

Roncal Caro Emilio Enrique, identificado con DNI N° 48068696, con código de estudiante N° 0201235029, número móvil 983326604 y González Gutiérrez Paul Gerardo, identificado con DNI N° 47566037, con código de estudiante N° 0201235009, número móvil 966319633; ambos egresados de la Universidad Nacional del Santa, a usted digo:

Que, actualmente nos encontramos desarrollando la investigación titulada: **“Vulneración de los derechos de los consumidores con discapacidad física, en el servicio de transporte interurbano. Chimbote 2020-2021”**; la misma que es, sumamente relevante para obtener el título profesional de Abogado en la Universidad Nacional del Santa. Por tal razón, recorro a su digno despacho a fin que me conceda el **PERMISO o AUTORIZACION**, para recopilar información sobre el tema de investigación, consistente en la realización de una entrevista a los funcionarios y servidores de la gerencia de transporte; información que resulta vital para culminar mi tesis de grado.

Agradezco por anticipado, la gentileza de su atención, sin otro particular me suscribo de usted.

Atentamente

Chimbote, 16 de noviembre de 2023



Roncal Caro Emilio Enrique
DNI N° 48068696



González Gutiérrez Paul Gerardo
DNI N° 47566037

Municipalidad Provincial del Santa
Area de Trámite Documentario



Documento	Recepcionado
0000053564-2023	17/11/2023 10:38:17
EXPEDIENTE	Folios :3

Anexo 08
Consentimiento informado de las personas entrevistadas

CONSENTIMIENTO INFORMADO

El propósito de esta ficha de consentimiento es dar a los participantes de esta investigación una clara explicación de la misma, así como de su rol de participante.

La presente investigación se titula: “Vulneración de los derechos de los consumidores con discapacidad física, en el servicio de transporte interurbano. Chimbote 2020-2021”. Asimismo, la investigación es conducida por los egresados de la Universidad Nacional del Santa. El objetivo de la investigación es: “Analizar la forma en que se vulneran los derechos de los consumidores con discapacidad física en el servicio de transporte interurbano en Chimbote entre los años 2020-2021”.

Si Ud. Accede a participar de este estudio se le pedirá responde un cuestionario. Esto tomará aproximadamente unos 30 minutos de su tiempo. La participación de este estudio estrictamente voluntaria. La información que se recoja será estrictamente confidencial siendo codificados su intervención por lo que serán de forma anónima, por último, solo será utilizada para los propósitos de esta investigación. Una vez transcritas las respuestas de la entrevista, el balotario de preguntas se destruirá. Si tiene alguna duda de la investigación puede hacer las preguntas que requiera en cualquier momento durante su participación. De tener preguntas sobre su participación en este estudio puede contactar conmigo, al teléfono 00000

Agradecido por anticipado, por su valioso aporte

Yo _____ preciso haber sido informado(a) respecto al propósito del estudio y sobre los aspectos relacionados con la investigación, por ende, **ACEPTO** participar en la investigación científica referida

Firma

Anexo 09
Entrevistas ejecutadas a Personas con Discapacidad Física

ENTREVISTA 1

Entrevista a personas con discapacidad física

“Vulneración de los derechos de los consumidores con discapacidad física, en el servicio de transporte interurbano. Chimbote 2020-2021”

Objetivo general	Analizar la forma en que se vulneran los derechos de los consumidores con discapacidad física en el servicio de transporte interurbano en Chimbote entre los años 2020-2021
Dirigido a	A personas con discapacidad física
Entrevistador	Roncal Caro Emilio Enrique y Gonzáles Gutiérrez Paul Gerardo
Entrevistado	<i>Zoraida Obterqui Colayo</i>
Nro. Carnet	

Instrucciones. Leer detenidamente cada pregunta de la presente entrevista y responder con claridad desde su experiencia, conocimiento y perspectiva.

N°	PREGUNTAS
01	¿Logró encontrar rampas y ascensores disponibles en los vehículos de transporte público interurbano o terminales? Detalle
	<i>No existen en la ciudad de Chimbote.</i>
02	¿Ha tenido la oportunidad de utilizar espacios reservados para sillas de ruedas en los vehículos de transporte interurbano? Detalle
	<i>Si, en algunas, pero solo cuando se encuentra sola.</i>

03	¿Cómo fue su experiencia y las barreras que ha encontrado al intentar acceder a los vehículos de transporte interurbano? Además, ¿cree que se han tomado medidas para mejorar esta situación?
	<p>No ha tenido problemas porque prefere usar taxis, autos que vehículos públicos porque hay mucha problemática.</p>
04	¿Ha encontrado paraderos y terminales que son accesibles para personas con discapacidad física? y ¿Qué aspectos han facilitado o dificultado su experiencia en estos lugares?
	<p>No ha encontrado ^{solo} los ^{los} paraderos ^{paraderos} en los vehículos de la ciudad.</p>
05	¿Ha tenido acceso a información en formatos accesibles, como Braille, audio u otros, para obtener detalles sobre rutas, horarios, tarifas u otras necesidades relacionadas con su viaje? Detalle
	<p>Si ha encontrado información pero porque ha participado en talleres.</p>
06	¿Logro encontrar facilidades para la comunicación en lengua de señas o algún tipo de apoyo que le permita comunicarse de manera efectiva con el personal? Detalle
	<p>Solo en sus centros de trabajo, en transporte no.</p>
07	¿Cuál es su experiencia en la interacción con el personal de transporte público interurbano?

	<p>Ha encontrado personas (chofers) que paran de largo, ignorando a las personas con discapacidad.</p>
08	<p>¿Ha sentido que el personal de transporte público interurbano estaba preparado para ofrecer un servicio adecuado y respetuoso? Detalle</p> <p>No, pero no solo, son muy torpes y tutan mal</p>
09	<p>¿Encontró personal disponible para brindarle asistencia en el proceso de embarque y desembarque, teniendo en cuenta sus necesidades como persona con discapacidad física? Detalle</p> <p>Si hay personas que ofrecen apoyo de manera voluntaria, no necesito ayuda de los chofers o personal de transporte</p>
10	<p>¿Ha experimentado actitudes discriminatorias por parte del personal, tales como trato desconsiderado o falta de respeto hacia sus necesidades como persona con discapacidad física? Detalle</p> <p>Personalmente no, pero si he visto hacia otras personas por su condición.</p>
11	<p>¿Cómo ha sido su experiencia en cuanto a las condiciones de viaje, incluyendo la comodidad de los asientos, climatización, ventilación y condiciones de la unidad de transporte?</p> <p>No tiene comodidad en carro de 2 pisos, solo puede ir a la parte de un solo piso</p>

12	<p>¿Se ha sentido protegido frente al abuso o la deficiencia en la prestación del servicio en relación a sus necesidades como persona con discapacidad física? Detalle</p> <p>No he tenido incidentes, sobre todo por que mi necesidad de Poliomielitis es leve</p>
13	<p>¿Podría compartir ejemplos de situaciones en las que se haya producido un incumplimiento y no se haya aplicado ninguna sanción?</p> <p>Lo gente no respeta, por ejemplo recibí que una compañera mía no le dejaron pasar por una rampa porque su carro se estacionó y le bloqueó el acceso.</p>
14	<p>¿Ha sentido que se cumplían adecuadamente las normativas de seguridad y mantenimiento de los vehículos, así como los protocolos de seguridad y prevención? Detalle</p> <p>Al ser ^{obtenido} un taxi, estos son cómodos y le brindan un buen servicio, no como el transporte público, es más uno que siempre muy público.</p>
15	<p>¿Cómo calificaría la calidad del servicio en términos de puntualidad, limpieza, comodidad de los vehículos y el trato del personal? Detalle</p> <p>Al ser un taxi, la calidad es muy alta, como cuentan a los buses a costeros</p>

16	<p>¿Cómo ha sido su experiencia en cuanto a la resolución de quejas o reclamación que haya efectuado en contra del transporte público interurbano? Detalle</p> <p>No se vio en la necesidad de realizar quejas</p>
17	<p>¿Ha encontrado que las tarifas son incrementadas para su presupuesto como persona con discapacidad física, y si existen tarifas preferenciales o descuentos disponibles? Detalle</p> <p>las tarifas son mínimas para cualquier conductor incrementan demasiado las tarifas</p>
18	<p>¿Cómo calificaría la operación del servicio en términos de puntualidad, frecuencia, disponibilidad de rutas y horarios, y la capacidad para planificar sus viajes de manera efectiva? Detalle</p> <p>A veces cambian de rutas, dejan a una como si no va en zozobra</p>
19	<p>¿Ha notado si las empresas de transporte público interurbano cumplen adecuadamente con las leyes y regulaciones relacionadas con la accesibilidad y atención a personas con discapacidad? Detalle</p> <p>No lo cumplen, no respetan los derechos falta sensibilizarlos</p>

[Handwritten signature]
32296405

ENTREVISTA 2

Entrevista a personas con discapacidad física

"Vulneración de los derechos de los consumidores con discapacidad física, en el servicio de transporte interurbano. Chimbote 2020-2021"

Objetivo general	Analizar la forma en que se vulneran los derechos de los consumidores con discapacidad física en el servicio de transporte interurbano en Chimbote entre los años 2020-2021
Dirigido a	A personas con discapacidad física
Entrevistador	Roncal Caro Emilio Enrique y Gonzáles Gutiérrez Paul Gerardo
Entrevistado	<i>Krist Marcos Gutierrez Rodriguez</i>
Nro. Carnet	

Instrucciones. Leer detenidamente cada pregunta de la presente entrevista y responder con claridad desde su experiencia, conocimiento y perspectiva.

Nº	PREGUNTAS
01	¿Logró encontrar rampas y ascensores disponibles en los vehículos de transporte público interurbano o terminales? Detalle
	<i>No encontré rampas ni facilidades para subir en transporte público</i>
02	¿Ha tenido la oportunidad de utilizar espacios reservados para sillas de ruedas en los vehículos de transporte interurbano? Detalle
	<i>Solo he tenido acceso a los 2 sientos reservados</i>

03	¿Cómo fue su experiencia y las barreras que ha encontrado al intentar acceder a los vehículos de transporte interurbano? Además, ¿cree que se han tomado medidas para mejorar esta situación?
	No, he hecho nada para desfogar los buses, los choferes no tienen interés.
04	¿Ha encontrado paraderos y terminales que son accesibles para personas con discapacidad física? y ¿Qué aspectos han facilitado o dificultado su experiencia en estos lugares?
	No existen ningún tipo de paradero para el servicio de transporte público.
05	¿Ha tenido acceso a información en formatos accesibles, como Braille, audio u otros, para obtener detalles sobre rutas, horarios, tarifas u otras necesidades relacionadas con su viaje? Detalle
	No he encontrado esa información en los circuitos de Chiriquí.
06	¿Logro encontrar facilidades para la comunicación en lengua de señas o algún tipo de apoyo que le permita comunicarse de manera efectiva con el personal? Detalle
	Las empresas de transporte, no dan ningún tipo de comunicación, tampoco son empáticas.
07	¿Cuál es su experiencia en la interacción con el personal de transporte público interurbano?

Algunos indiferentes y otros muy amables.

08 ¿Ha sentido que el personal de transporte público interurbano estaba preparado para ofrecer un servicio adecuado y respetuoso? Detalle

Para nada, no tienen una porción del buen trato, brindan el servicio por ganas platis y nada mas

09 ¿Encontró personal disponible para brindarle asistencia en el proceso de embarque y desembarque, teniendo en cuenta sus necesidades como persona con discapacidad física? Detalle

Si heido personas que me han ayudado a subir y a bajar, pero son pocas veces, no los Transportistas

10 ¿Ha experimentado actitudes discriminatorias por parte del personal, tales como trato desconsiderado o falta de respeto hacia sus necesidades como persona con discapacidad física? Detalle

Si me han faltado el respeto y pocas veces.

11 ¿Cómo ha sido su experiencia en cuanto a las condiciones de viaje, incluyendo la comodidad de los asientos, climatización, ventilación y condiciones de la unidad de transporte?

Las unidades de transporte publico estan en malas condiciones y los Chofers son indolentes y me ignoran o v desisten

12	<p>¿Se ha sentido protegido frente al abuso o la deficiencia en la prestación del servicio en relación a sus necesidades como persona con discapacidad física? Detalle</p> <p><i>No he tenido apoyo de instituciones, solo algunos pasejeros.</i></p>
13	<p>¿Podría compartir ejemplos de situaciones en las que se haya producido un incumplimiento y no se haya aplicado ninguna sanción?</p> <p><i>Supusimos que los carros no querían pasar, y me dejaron botado.</i></p>
14	<p>¿Ha sentido que se cumplían adecuadamente las normativas de seguridad y mantenimiento de los vehículos, así como los protocolos de seguridad y prevención? Detalle</p> <p><i>Los vehículos en su gran mayoría son nuevos y no tienen hijos, ni accidentes.</i></p>
15	<p>¿Cómo calificaría la calidad del servicio en términos de puntualidad, limpieza, comodidad de los vehículos y el trato del personal? Detalle</p> <p><i>Primero, desconsiderado.</i></p>

16	¿Cómo ha sido su experiencia en cuanto a la resolución de quejas o reclamación que haya efectuado en contra del transporte público interurbano? Detalle
	Formalmente pero no me he quejado, solo ante los mismos conductores, son muy molestos
17	¿Ha encontrado que las tarifas son incrementadas para su presupuesto como persona con discapacidad física, y si existen tarifas preferenciales o descuentos disponibles? Detalle
	No existen descuentos para mi discapacidad intermedia 40% y el pasaje es muy alto para un usuario particular.
18	¿Cómo calificaría la operación del servicio en términos de puntualidad, frecuencia, disponibilidad de rutas y horarios, y la capacidad para planificar sus viajes de manera efectiva? Detalle
	Si hay cosas disponibles, horarios y rutas to mal
19	¿Ha notado si las empresas de transporte publico interurbano cumplen adecuadamente con las leyes y regulaciones relacionadas con la accesibilidad y atención a personas con discapacidad? Detalle
	No cumplen para nada



DNI 32865936

ENTREVISTA 3

Entrevista a personas con discapacidad física

“Vulneración de los derechos de los consumidores con discapacidad física, en el servicio de transporte interurbano. Chimbote 2020-2021”

Objetivo general	Analizar la forma en que se vulneran los derechos de los consumidores con discapacidad física en el servicio de transporte interurbano en Chimbote entre los años 2020-2021
Dirigido a	A personas con discapacidad física
Entrevistador	Roncal Caro Emilio Enrique y González Gutiérrez Paul Gerardo
Entrevistado	Rosa Ismelda García Esquerre
Nro. Carnet	03665-2010

Instrucciones. Leer detenidamente cada pregunta de la presente entrevista y responder con claridad desde su experiencia, conocimiento y perspectiva.

Nº	PREGUNTAS
01	¿Logró encontrar rampas y ascensores disponibles en los vehículos de transporte público interurbano o terminales? Detalle
	No, nunca ni en el transporte interurbano ni en los terminales.
02	¿Ha tenido la oportunidad de utilizar espacios reservados para sillas de ruedas en los vehículos de transporte interurbano? Detalle
	No, es más cuando me ven con silla de ruedas los vehículos no nos recogen, los carros se pasan, como si no nos vieran.
03	¿Cómo fue su experiencia y las barreras que ha encontrado al intentar acceder a los vehículos de transporte interurbano? Además, ¿cree que se han tomado

	medidas para mejorar esta situación?
	Claro que sí, es bastante incómodo, a veces se siente impotencia; asimismo
	Considero que no se ha tomado medidas para mejorar nuestra situación, muchas
	Veces los ofrecimiento quedan en palabras.
04	¿Ha encontrado paraderos y terminales que son accesibles para personas con discapacidad física? y ¿Qué aspectos han facilitado o dificultado su experiencia en estos lugares?
	No, no existe paraderos especiales para nosotros, ni en las agencias ni en los terminales
	el único beneficio son los asientos preferencias, para mí es necesario llevar mi silla de motor, pero muchas veces no hay accesos.
05	¿Ha tenido acceso a información en formatos accesibles, como Braille, audio u otros, para obtener detalles sobre rutas, horarios, tarifas u otras necesidades relacionadas con su viaje? Detalle
	No, yo pago mi pasaje normal, no he tenido ningún beneficio.
06	¿Logro encontrar facilidades para la comunicación en lengua de señas o algún tipo de apoyo que le permita comunicarse de manera efectiva con el personal? Detalle
	Sí, la comunicación siempre ha sido amigable.
07	¿Cuál es su experiencia en la interacción con el personal de transporte público interurbano?

	No se puede generalizar, me ha topado con gente muy amable que me han ayudado a subir.
08	¿Ha sentido que el personal de transporte público interurbano estaba preparado para ofrecer un servicio adecuado y respetuoso? Detalle
	En su mayoría no, no están preparados, falta sensibilización.
09	¿Encontró personal disponible para brindarle asistencia en el proceso de embarque y desembarque, teniendo en cuenta sus necesidades como persona con discapacidad física? Detalle
	Si he encontrado bastante apoyo tanto de los peatones como del personal que presta el servicio de transporte.
10	¿Ha experimentado actitudes discriminatorias por parte del personal, tales como trato desconsiderado o falta de respeto hacia sus necesidades como persona con discapacidad física? Detalle
	Sí, por ejemplo, un día no me quisieron llevar porque la silla de ruedas iba a malograr su maleta o a despintar su carro.
11	¿Cómo ha sido su experiencia en cuanto a las condiciones de viaje, incluyendo la comodidad de los asientos, climatización, ventilación y condiciones de la unidad de

	transporte?
	Al menos para subir a un carro me tienen que ayudar, en el asiento de atrás es demasiado estrecho.
12	¿Se ha sentido protegido frente al abuso o la deficiencia en la prestación del servicio en relación a sus necesidades como persona con discapacidad física? Detalle
	Siempre me he sentido desprotegida, ninguna autoridad nos ha ayudado, las promesas nunca se cumplen.
13	¿Podría compartir ejemplos de situaciones en las que se haya producido un incumplimiento y no se haya aplicado ninguna sanción?
	Recientemente, me ha pasado que siempre encuentro vehículos estacionados en zonas donde están las rampas para acceder ya sea a un vehículo o a una oficina.
	El chofer tiene la obligación de recoger a una persona con discapacidad, pero nunca han sancionado al transportista por esta infracción.
14	¿Ha sentido que se cumplían adecuadamente las normativas de seguridad y mantenimiento de los vehículos, así como los protocolos de seguridad y prevención? Detalle
	No es seguro, debería condicionarse, deberían existir vehículos especiales para personas con discapacidad.

19	¿Ha notado si las empresas de transporte publico interurbano cumplen adecuadamente con las leyes y regulaciones relacionadas con la accesibilidad y atención a personas con discapacidad? Detalle
	No cumplen, porque yo tengo muchas amistades que tienen otras discapacidades y ellos también dicen que no cumplen con las normas de transporte público.

~~R. 19~~
89200857

ENTREVISTA 4

Entrevista a personas con discapacidad física

"Vulneración de los derechos de los consumidores con discapacidad física, en el servicio de transporte interurbano. Chimbote 2020-2021"

Objetivo general	Analizar la forma en que se vulneran los derechos de los consumidores con discapacidad física en el servicio de transporte interurbano en Chimbote entre los años 2020-2021
Dirigido a	A personas con discapacidad física
Entrevistador	Roncal Caro Emilio Enrique y González Gutiérrez Paul Gerardo
Entrevistado	PABLO DANILO HONORES TORRES
Nro. Carnet	

Instrucciones. Leer detenidamente cada pregunta de la presente entrevista y responder con claridad desde su experiencia, conocimiento y perspectiva.

N°	PREGUNTAS
01	¿Logró encontrar rampas y ascensores disponibles en los vehículos de transporte público interurbano o terminales? Detalle
	En el terminal sí, en las calles también; pero muchas de las rampas están deterioradas, hay cierta dejadez. Respecto al transporte público, nunca he visto que los micros coloquen una rampa para que las personas suban.
02	¿Ha tenido la oportunidad de utilizar espacios reservados para sillas de ruedas en los vehículos de transporte interurbano? Detalle
	En Lima sí, pero en Chimbote solo he tomado taxis y colectivos.

03	<p>¿Cómo fue su experiencia y las barreras que ha encontrado al intentar acceder a los vehículos de transporte interurbano? Además, ¿cree que se han tomado medidas para mejorar esta situación?</p>
	<p>Las barreras sobre todo son por parte del taxista, ya que en ocasiones ponían trabas para acceder a sus vehículos. Yo estoy dentro de la Asociación Valor Ciudadano, y buscamos hacer valer los derechos de las personas con discapacidad, y estamos reconsiderando tomar medidas para que esto de la seguridad vial cambie.</p>
04	<p>¿Ha encontrado paraderos y terminales que son accesibles para personas con discapacidad física? y ¿Qué aspectos han facilitado o dificultado su experiencia en estos lugares?</p>
	<p>Paraderos en donde estoy no, yo los he visto en Nuevo Chimbote sobre todo, pero si hay esquinas con rampas donde si se puede tomar carro.</p>
05	<p>¿Ha tenido acceso a información en formatos accesibles, como Braille, audio u otros, para obtener detalles sobre rutas, horarios, tarifas u otras necesidades relacionadas con su viaje? Detalle</p>
	<p>Casi todos los colectivos, tienen información sobre sus rutas y pasaje. Asimismo me ha pasado que a veces yo quería pagar y el conductor no me quería recibir.</p>
06	<p>¿Logro encontrar facilidades para la comunicación en lengua de señas o algún tipo de apoyo que le permita comunicarse de manera efectiva con el personal? Detalle</p>

07	<p>¿Cuál es su experiencia en la interacción con el personal de transporte público interurbano?</p> <p>Usted sabe que se puede encontrar a varias personas como conductores, con diferente personalidad, en su mayoría han sido cordiales y algunas veces amargados.</p>
08	<p>¿Ha sentido que el personal de transporte público interurbano estaba preparado para ofrecer un servicio adecuado y respetuoso? Detalle</p> <p>Muchos no han tenido experiencia subiendo sillas de ruedas, muchas veces he tenido que informarles como se pliega una silla de ruedas, pero luego todo ha sido normal conforme al servicio.</p>
09	<p>¿Encontró personal disponible para brindarle asistencia en el proceso de embarque y desembarque, teniendo en cuenta sus necesidades como persona con discapacidad física? Detalle</p> <p>No. La persona que me ayuda siempre es el taxista o el conductor del vehículo.</p>
10	<p>¿Ha experimentado actitudes discriminatorias por parte del personal, tales como trato desconsiderado o falta de respeto hacia sus necesidades como persona con discapacidad física? Detalle</p>

	Faltas de respeto no, y en cuanto a discriminación no, porque si no, lo hubiese denunciado.
11	<p>¿Cómo ha sido su experiencia en cuanto a las condiciones de viaje, incluyendo la comodidad de los asientos, climatización, ventilación y condiciones de la unidad de transporte?</p> <p>Muchos asientos no están acolchados, algunos en desuso, despupes cuando uno quiere subir las ventanas no se puede.</p>
12	<p>¿Se ha sentido protegido frente al abuso o la deficiencia en la prestación del servicio en relación a sus necesidades como persona con discapacidad física?</p> <p>Detalle</p> <p>En cuanto actos discriminatorios, un taxi uber, una vez pensó que le había sustraído el celular, y este le reclamó a mi mamá; pero eso fue falso. No estoy al tanto sobre que entidad podría protegernos, pero entiendo que quizá lo pueha hacer el Conadis.</p>
13	<p>¿Podría compartir ejemplos de situaciones en las que se haya producido un incumplimiento y no se haya aplicado ninguna sanción?</p> <p>El caso de Lima, En Chimbote nunca he pasado.</p>
14	¿Ha sentido que se cumplían adecuadamente las normativas de seguridad y

	<p>mantenimiento de los vehículos, así como los protocolos de seguridad y prevención? Detalle</p> <p>Yo pienso que regular, ni tanto ni poco.</p>
15	<p>¿Cómo calificaría la calidad del servicio en términos de puntualidad, limpieza, comodidad de los vehículos y el trato del personal? Detalle</p> <p>Creo que si debería mejorar en el sentido de que haya más empatía por parte de los transportistas, quizá mayor capacitación sobre el manejo de silla de ruedas.</p>
16	<p>¿Cómo ha sido su experiencia en cuanto a la resolución de quejas o reclamación que haya efectuado en contra del transporte público interurbano? Detalle</p> <p>No, nunca me he quejado respecto al servicio de transporte público interurbano.</p>
17	<p>¿Ha encontrado que las tarifas son incrementadas para su presupuesto como persona con discapacidad física, y si existen tarifas preferenciales o descuentos disponibles? Detalle</p> <p>Yo pienso que debería que haber descuentos para nosotros, ya que la encompía es precaria, me cobrar conforme a sus tarifas.</p>
18	<p>¿Cómo calificaría la operación del servicio en términos de puntualidad, frecuencia, disponibilidad de rutas y horarios, y la capacidad para planificar sus viajes de</p>

	manera efectiva? Detalle
19	<p>¿Ha notado si las empresas de transporte publico interurbano cumplen adecuadamente con las leyes y regulaciones relacionadas con la accesibilidad y atención a personas con discapacidad? Detalle</p> <p>Considero que deberían manejarlo en serio, ya que muchas personas con discapacidad, deberpian tomar cartas ene el asunto, y mejorar la atención en el traslado, sobre todo en el tema económico.</p>


 DNI 46369792

ENTREVISTA 5

Entrevista a personas con discapacidad física	
"Vulneración de los derechos de los consumidores con discapacidad física, en el servicio de transporte interurbano. Chimbote 2020-2021"	
Objetivo general	Analizar la forma en que se vulneran los derechos de los consumidores con discapacidad física en el servicio de transporte interurbano en Chimbote entre los años 2020-2021
Dirigido a	A personas con discapacidad física
Entrevistador	Roncal Caro Emilio Enrique y Gonzáles Gutiérrez Paul Gerardo
Entrevistado	Hermann Felipe Calderon Campana
Nro. Carnet	05047-2010

Instrucciones. Leer detenidamente cada pregunta de la presente entrevista y responder con claridad desde su experiencia, conocimiento y perspectiva.

N°	PREGUNTAS
01	¿Logró encontrar rampas y ascensores disponibles en los vehículos de transporte público interurbano o terminales? Detalle
	No, nunca se ve y además las rampas cuando las hicieron los hacen mal, uno se puede caer; mucho menos hay ascensores.
02	¿Ha tenido la oportunidad de utilizar espacios reservados para sillas de ruedas en los vehículos de transporte interurbano? Detalle
	No, aquí en Chimbote nunca hubo; pero si he visto que en otros países tienen estos espacios.

03	¿Cómo fue su experiencia y las barreras que ha encontrado al intentar acceder a los vehículos de transporte interurbano? Además, ¿cree que se han tomado medidas para mejorar esta situación?
	Es un poco difícil, ya que no hay rampas para poder acceder. Asimismo ninguna institución ha tomado medidas para mejorar esta situación; ni el cobrador ni el chofer te ayudan a subir.
04	¿Ha encontrado paraderos y terminales que son accesibles para personas con discapacidad física? y ¿Qué aspectos han facilitado o dificultado su experiencia en estos lugares?
	No, en ningún paradero existe un espacio accesible, además los conductores de los micros poran donde quieren. A veces no puedo colocar mi muleta, porque nos dejan en orewa, los veredas están mal hechos.
05	¿Ha tenido acceso a información en formatos accesibles, como Braille, audio u otros, para obtener detalles sobre rutas, horarios, tarifas u otras necesidades relacionadas con su viaje? Detalle
	No, nunca nos informaron de nada. Sin embargo, en Lima una vez si nos informaron sobre estos detalles; pero aquí en Chimbote nunca.
06	¿Logro encontrar facilidades para la comunicación en lengua de señas o algún tipo de apoyo que le permita comunicarse de manera efectiva con el personal? Detalle
	No, porque lo normal es nos den un mal trato.
07	¿Cuál es su experiencia en la interacción con el personal de transporte público interurbano?

	<p>No te ayudan, nos tratan como si fuéramos un estorbo. En realidad, esto también sucede en instituciones públicas y privados, no nos ceden el espacio o en el caso del transporte el asiento.</p>
08	<p>¿Ha sentido que el personal de transporte público interurbano estaba preparado para ofrecer un servicio adecuado y respetuoso? Detalle</p> <p>No, porque no hay empatía, no les enseñan a respetar a las personas con discapacidad, no tiene educación ni capacitación para que enseñen a respetar a las personas con habilidades diferentes.</p>
09	<p>¿Encontró personal disponible para brindarle asistencia en el proceso de embarque y desembarque, teniendo en cuenta sus necesidades como persona con discapacidad física? Detalle</p> <p>Aquí en Chimbote no, nunca encontré a algún personal de un transporte interurbano que me ayude.</p>
10	<p>¿Ha experimentado actitudes discriminatorias por parte del personal, tales como trato desconsiderado o falta de respeto hacia sus necesidades como persona con discapacidad física? Detalle</p> <p>Sí, casi siempre, sucede que la gente no es empática, no nos ayudan subir o te miran con mala cara.</p>
11	<p>¿Cómo ha sido su experiencia en cuanto a las condiciones de viaje, incluyendo la comodidad de los asientos, climatización, ventilación y condiciones de la unidad de transporte?</p> <p>En ese sentido sí, los micros o los buses tienen buenos asientos y casi siempre está ventilado.</p>

12	<p>¿Se ha sentido protegido frente al abuso o la deficiencia en la prestación del servicio en relación a sus necesidades como persona con discapacidad física? Detalle</p> <p>No, siempre me he sentido desprotegido, en alguna oportunidad Indecopi me ayudo con un acto de discriminación; pero después no.</p>	
13	<p>¿Podría compartir ejemplos de situaciones en las que se haya producido un incumplimiento y no se haya aplicado ninguna sanción?</p> <p>Cuando viajé a Lima, me pasó una situación en una empresa de transporte, ya que el viento del primer piso estaba libre, pero no me lo quisieron facilitar. En otra oportunidad en Chimbote, en un micro, no me dejaron subir.</p>	
14	<p>¿Ha sentido que se cumplieran adecuadamente las normativas de seguridad y mantenimiento de los vehículos, así como los protocolos de seguridad y prevención? Detalle</p> <p>Sí, en la mayoría de micros tiene; pero deficientemente. Por ejemplo no hay cinturas.</p>	
15	<p>¿Cómo calificaría la calidad del servicio en términos de puntualidad, limpieza, comodidad de los vehículos y el trato del personal? Detalle</p> <p>Un poco regular, no es tan buena, tiene un porcentaje de aceptación, no respetan a la persona que tiene discapacidad.</p>	

16	¿Cómo ha sido su experiencia en cuanto a la resolución de quejas o reclamación que haya efectuado en contra del transporte público interurbano? Detalle
	Nunca planteé una queja o un reclamo; porque mucho demora el trámite.
17	¿Ha encontrado que las tarifas son incrementadas para su presupuesto como persona con discapacidad física, y si existen tarifas preferenciales o descuentos disponibles? Detalle
	La tarifa es igual para todos, siempre me han cobrado en los micros aquí en Chimbo.
18	¿Cómo calificaría la operación del servicio en términos de puntualidad, frecuencia, disponibilidad de rutas y horarios, y la capacidad para planificar sus viajes de manera efectiva? Detalle
	Se demoran mucho y no hay disponibilidad de ruta, por ejemplo para ir a la playa tengo que coger taxi.
19	¿Ha notado si las empresas de transporte público interurbano cumplen adecuadamente con las leyes y regulaciones relacionadas con la accesibilidad y atención a personas con discapacidad? Detalle
	No, nosotros no podemos subir a los micros; inclusive los colectivos se niegan a llevarnos.


DNI 32910570.

ENTREVISTA 6

Entrevista a personas con discapacidad física

“Vulneración de los derechos de los consumidores con discapacidad física, en el servicio de transporte interurbano. Chimbote 2020-2021”

Objetivo general	Analizar la forma en que se vulneran los derechos de los consumidores con discapacidad física en el servicio de transporte interurbano en Chimbote entre los años 2020-2021
Dirigido a	A personas con discapacidad física
Entrevistador	Roncal Caro Emilio Enrique y González Gutiérrez Paul Gerardo
Entrevistado	María Paulina Caro Arévalo
Nro. Carnet	RD369036

Instrucciones. Leer detenidamente cada pregunta de la presente entrevista y responder con claridad desde su experiencia, conocimiento y perspectiva.

N°	PREGUNTAS
01	¿Logró encontrar rampas y ascensores disponibles en los vehículos de transporte público interurbano o terminales? Detalle No, no existe mecanismo que asegure un embarque adecuado para personas con discapacidad física.
02	¿Ha tenido la oportunidad de utilizar espacios reservados para sillas de ruedas en los vehículos de transporte interurbano? Detalle No, ya que no utilizo silla de ruedas, pero en Chimbote, no he visto de que hayan espacios para personas que las utilicen, en Lima si, en el Metropolitano.

03	<p>¿Cómo fue su experiencia y las barreras que ha encontrado al intentar acceder a los vehículos de transporte interurbano? Además, ¿cree que se han tomado medidas para mejorar esta situación?</p>
	<p>Lo primero es que los micros no se detienen a recogerte, una persona como yo tiene trasladarse en taxi y eso significa gastar más. Considero que no se ha tomado ningún tipo de medidas para mejorar dicha situación.</p>
04	<p>¿Ha encontrado paraderos y terminales que son accesibles para personas con discapacidad física? y ¿Qué aspectos han facilitado o dificultado su experiencia en estos lugares?</p>
	<p>No, lo único que se halla en algunos paraderos son las rampas. Y, normalmente se hace complicado acceder a los micros de transporte público.</p>
05	<p>¿Ha tenido acceso a información en formatos accesibles, como Braille, audio u otros, para obtener detalles sobre rutas, horarios, tarifas u otras necesidades relacionadas con su viaje? Detalle</p>
	<p>Podría decir que la única información que he logrado ver en el transporte público son las señales de asiento reservado y alguno que otro carro tiene su ruta.</p>
06	<p>¿Logro encontrar facilidades para la comunicación en lengua de señas o algún tipo de apoyo que le permita comunicarse de manera efectiva con el personal? Detalle</p>
	<p>No, en ningún momento.</p>

07	<p>¿Cuál es su experiencia en la interacción con el personal de transporte público interurbano?</p> <p>Pues hay de todo, algunos son muy amables y me ayudan, pero también están los que se molestan o incomodan porque solicito ayuda.</p>
08	<p>¿Ha sentido que el personal de transporte público interurbano estaba preparado para ofrecer un servicio adecuado y respetuoso? Detalle</p> <p>No, siento que les hace falta capacitaciones de sensibilización, muchos no entienden que en verdad sí necesitamos de su ayuda para abordar un micro.</p>
09	<p>¿Encontró personal disponible para brindarle asistencia en el proceso de embarque y desembarque, teniendo en cuenta sus necesidades como persona con discapacidad física? Detalle</p> <p>Algunas veces los propios pasajeros me han ayudado, pero como le decía, también existen cobradores o choferes amables que me han ayudado en alguna oportunidad.</p>
10	<p>¿Ha experimentado actitudes discriminatorias por parte del personal, tales como trato desconsiderado o falta de respeto hacia sus necesidades como persona con discapacidad física? Detalle</p> <p>Claro que sí, en varias oportunidades, el persona del micro ha sido desconsiderado conmigo, inclusive han llegado a faltarme el respeto.</p>

11	¿Cómo ha sido su experiencia en cuanto a las condiciones de viaje, incluyendo la comodidad de los asientos, climatización, ventilación y condiciones de la unidad de transporte?
	Algunos carros, por ser antiguos, brindan poca comodidad, pero aquellos un poco nuevos, si son cómodos, solo que a veces suben a tanta gente que ya uno no se siente bien.
12	¿Se ha sentido protegido frente al abuso o la deficiencia en la prestación del servicio en relación a sus necesidades como persona con discapacidad física? Detalle
	No, para nada. Ninguna institución vela por nuestros derechos, entonces quejarnos, no es una opción, ya que no nos harán caso.
13	¿Podría compartir ejemplos de situaciones en las que se haya producido un incumplimiento y no se haya aplicado ninguna sanción?
	Ahora mismo no se me ocurre ninguno, pero podría decir que siempre nos cobran la misma tarifa que a los demás, y según sé, a nosotros nos deberían cobrar menos.
14	¿Ha sentido que se cumplieran adecuadamente las normativas de seguridad y mantenimiento de los vehículos, así como los protocolos de seguridad y prevención? Detalle
	No, falta capacitaciones y mayor conciencia o rigurosidad para que se cumplan correctamente las normas de seguridad.

15	<p>¿Cómo calificaría la calidad del servicio en términos de puntualidad, limpieza, comodidad de los vehículos y el trato del personal? Detalle</p> <p>Pues casi siempre están limpios, y como dije, los carros más nuevos son cómodos, y sobre el personal, hay algunos que nos tratan muy bien y otros que no.</p>
16	<p>¿Cómo ha sido su experiencia en cuanto a la resolución de quejas o reclamación que haya efectuado en contra del transporte público interurbano? Detalle</p> <p>Nunca realice una queja, porque no sé a dónde hacerlo, no cuento con esa información.</p>
17	<p>¿Ha encontrado que las tarifas son incrementadas para su presupuesto como persona con discapacidad física, y si existen tarifas preferenciales o descuentos disponibles? Detalle</p> <p>Las tarifas son las mismas, a nosotros no nos cobran tarifas preferenciales, pese a que es nuestro derecho.</p>
18	<p>¿Cómo calificaría la operación del servicio en términos de puntualidad, frecuencia, disponibilidad de rutas y horarios, y la capacidad para planificar sus viajes de manera efectiva? Detalle</p> <p>Hay rutas que no son cubiertas y por lo tanto debemos acudir a los taxis, sobre lo demás, diría que como siempre buscar recoger más gente, demorar un poco en llegar a su destino.</p>

19	¿Ha notado si las empresas de transporte público interurbano cumplen adecuadamente con las leyes y regulaciones relacionadas con la accesibilidad y atención a personas con discapacidad? Detalle
	Para nada, todos pasan por encima de ellas; sobre todo, si no hay quien los sancione como se debe por vulnerar nuestros derechos.

Popolano Cruz

32 122 907

Anexo 10

Entrevistas ejecutadas a funcionarios y Servidores del Área de Transportes de la Municipalidad Provincial del Santa

ENTREVISTA 1

Entrevista a funcionarios y servidores de la MPS

“Vulneración de los derechos de los consumidores con discapacidad física, en el servicio de transporte interurbano. Chimbote 2020-2021”

Objetivo general	Analizar la forma en que se vulneran los derechos de los consumidores con discapacidad física en el servicio de transporte interurbano en Chimbote entre los años 2020-2021
Dirigido a	Funcionarios y servidores de la MPS
Entrevistador	Roncal Caro Emilio Enrique y Gonzáles Gutiérrez Paul Gerardo
Entrevistado	Lic. Alex Noreña Chira - Gerente de Transportes

Instrucciones. Leer detenidamente cada pregunta de la presente entrevista y responder con claridad desde su experiencia, conocimiento y perspectiva.

N°	PREGUNTAS
01	<p>¿Qué medidas o acciones ha implementado la Municipalidad Provincial del Santa para garantizar que el servicio de transporte público sea accesible para personas con discapacidad? Detalle</p> <p>Hemos presentado una propuesta de ordenanza municipal que "Regula / las zonas de estacionamiento vehicular para las personas con discapacidad severa y pone libre en los vehículos de transporte público Masivo en la Provincia del Santa".</p>
02	<p>¿Qué iniciativas o programas específicos están siendo desarrollados para mejorar la accesibilidad y el diseño del transporte público en la ciudad?</p> <p>Se adjudicó el proceso de parqueo Municipal; sobre todo al parqueo de personas con discapacidad, ya que es parte de la norma, ley 28084 - Parqueo para personas con discapacidad</p>

	hemos provisionado 15 espacios para personas.
03	¿Cuáles son las iniciativas implementadas por la Municipalidad Provincial del Santa para asegurar que la información sea accesible para todos los usuarios con discapacidad física?
	Esta la página de transparencia, cualquier ciudadano puede ingresar a la página y el Acceso a la Información pública.
04	¿Cómo se aborda o supervisa la presencia del personal capacitado en el trato y comunicación, para personas con discapacidad física?
	Hace un mes hicimos un programa de sensibilización a los transportistas para el buen trato con las personas con discapacidad, para que le den un trato equitativo; inclusive voluntarios.
05	¿Existen programas específicos para garantizar la disponibilidad de personal para asistencia durante el embarque y desembarque?
	Esta implementándose, de acuerdo a la ordenanza general de esta primera pregunta.
06	¿Qué medidas se han tomado para prevenir y abordar actitudes discriminatorias por parte del personal hacia los usuarios con discapacidad?
	Sobre todo los conductores, porque son ellos los que deben respetar a las personas con discapacidad. En el caso del personal de transporte, nunca hubo un trato discriminatorio.

07	En los operativos sobre el transporte público ¿Cómo encuentran las condiciones de viaje (seguridad) para las personas con discapacidad física, en los vehículos de transporte público interurbano?
	Hemos cursado documentos a las empresas de transporte masivo para que cumpla con la normatividad que rige a las personas con discapacidad.
08	¿Lograron identificar canales de reclamos para los usuarios de transporte público interurbano? Detalle
	En la municipalidad llegan quejas, producto de esas quejas se viene implementando la ordenanza mencionada en la pregunta uno.
09	¿Qué sanciones se aplicaron ante los abusos y/o deficiencias del servicio de transporte público interurbano, para personas con discapacidad física?
	Mientras no exista ordenanza no se puede sancionar; mientras, ahora que salga esta ordenanza, se podrá aplicar sanciones.
10	¿Podría proporcionar información sobre las medidas adoptadas por la Municipalidad Provincial del Santa para garantizar la seguridad de las personas con discapacidad durante sus viajes, en el transporte interurbano?
	En este caso los voluntarios que se ha proporcionado en esta entrevista.
11	¿Qué protocolos de seguridad y prevención se han implementado para asegurar la integridad de todos los usuarios del transporte interurbano en la ciudad? Detalle
	Las empresas de transporte, durante el COVID, presentan

	un protocolo de seguridad para prevenir dicha enfermedad.
12	<p>En relación con la calidad del servicio en el transporte interurbano en Chimbote, específicamente en lo que respecta a la puntualidad y frecuencia de los servicios, la limpieza y comodidad de los vehículos, el trato y atención del personal hacia los usuarios con discapacidad ¿Qué acciones ha implementado la Municipalidad Provincial del Santa para asegurar una alta calidad en estos servicios y un trato adecuado a las personas con discapacidad?</p> <p>Se han exigido a las empresas para que cumplan con las condiciones de sus vehículos; como lo indique anteriormente.</p>
13	<p>¿Las empresas de transporte público interurbano, han implementado procedimientos para resolver quejas y reclamaciones de manera efectiva? Detalle</p> <p>Toda empresa tiene su libro de reclamos; y es ahí, donde los usuarios podrían dejar sus quejas o reclamos.</p>
14	<p>¿Existen iniciativas para proporcionar tarifas preferenciales o descuentos para ciertos grupos, como personas con discapacidad en el servicio de transporte interurbano? Detalle</p> <p>En está en el proyecto de la ordenanza, así como sanciones, también está el tema del territorio</p>
15	<p>¿Qué políticas y estrategias ha implementado la Municipalidad Provincial del Santa para garantizar la adecuada frecuencia y horarios de los servicios de transporte público?</p>

Es no depende de nosotros, ya depende de cada empresa para establecer sus horarios, de acuerdo al libre mercado.

16 ¿Cómo su despacho monitorea y asegura el cumplimiento de las leyes y regulaciones en materia de transporte y accesibilidad para personas con discapacidad física, y qué medidas se toman en casos de incumplimiento?

A través del grupo de inspectores, se supervisa, se monitorea se sanciona en caso de incumplimiento en el transporte de servicios urbano-municipal.



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL SANTA
GERENCIA DE TRANSPORTES
Lic. Adm. Alexander Erich Noreña Chira
GERENTE DE TRANSPORTES

ENTREVISTA 2

Entrevista a funcionarios y servidores de la MPS

“Vulneración de los derechos de los consumidores con discapacidad física, en el servicio de transporte interurbano. Chimbote 2020-2021”

Objetivo general	Analizar la forma en que se vulneran los derechos de los consumidores con discapacidad física en el servicio de transporte interurbano en Chimbote entre los años 2020-2021
Dirigido a	Funcionarios y servidores de la MPS
Entrevistador	Roncal Caro Emilio Enrique y Gonzáles Gutiérrez Paul Gerardo
Entrevistado	Mendoza Lozano Walter Enrique

Instrucciones. Leer detenidamente cada pregunta de la presente entrevista y responder con claridad desde su experiencia, conocimiento y perspectiva.

N°	PREGUNTAS
01	¿Qué medidas o acciones ha implementado la Municipalidad Provincial del Santa para garantizar que el servicio de transporte público sea accesible para personas con discapacidad? Detalle
	Tenemos la Ordenanza Municipal 24-2016-MPS, que regula
	sección buscando acciones como el repintado de calles y paradas para personas con discapacidad, como parques, etcétera.
02	¿Qué iniciativas o programas específicos están siendo desarrollados para mejorar la accesibilidad y el diseño del transporte público en la ciudad?
	Se busca mejorar el tránsito pasado a la UIC de transporte urbano que sea accesible para discapacitados con el tráfico vehicular.

03	¿Cuáles son las iniciativas implementadas por la Municipalidad Provincial del Santa para asegurar que la información sea accesible para todos los usuarios con discapacidad física?
	<p>- Por medio de la página de acceso a la información pública</p> <p>- Por publicaciones en redes sociales</p> <p>- Volanteo de información</p>
04	¿Cómo se aborda o supervisa la presencia del personal capacitado en el trato y comunicación, para personas con discapacidad física?
05	¿Existen programas específicos para garantizar la disponibilidad de personal para asistencia durante el embarque y desembarque?
	<p>Los inspectores tienen que cumplir con el servicio a los usuarios con discapacidad y si no cumplen serán multados.</p>
06	¿Qué medidas se han tomado para prevenir y abordar actitudes discriminatorias por parte del personal hacia los usuarios con discapacidad?
	<p>Hay Charlas y capacitaciones para sensibilizar a los inspectores</p>

07	En los operativos sobre el transporte público ¿Cómo encuentran las condiciones de viaje (seguridad) para las personas con discapacidad física, en los vehículos de transporte público interurbano?
	Verifican en sus inspecciones que los vehículos tengan stickers preferenciales para personas con discapacidad y los cantoneros de seguridad.
08	¿Lograron identificar canales de reclamos para los usuarios de transporte público interurbano? Detalle
	Algunos vehículos tienen stickers con el número para quejas que cada empresa administra.
09	¿Qué sanciones se aplicaron ante los abusos y/o deficiencias del servicio de transporte público interurbano, para personas con discapacidad física?
	Como medida la O.M. N°024-2016 al Código E-OS por no tener asientos, sillas y personas con habilidades diferentes la multa es 50 x UIT.
10	¿Podría proporcionar información sobre las medidas adoptadas por la Municipalidad Provincial del Santa para garantizar la seguridad de las personas con discapacidad durante sus viajes, en el transporte interurbano?
	Hacen operativos constantes con Policía de Tránsito, Fiscalía de Prevención, SOTRAN.
11	¿Qué protocolos de seguridad y prevención se han implementado para asegurar la integridad de todos los usuarios del transporte interurbano en la ciudad? Detalle
	Hay hitos (pasillos) señalizados en zona riesgos.

		<i>a que velocidad puede circular</i>
12	En relación con la calidad del servicio en el transporte interurbano en Chimbote, específicamente en lo que respeta a la puntualidad y frecuencia de los servicios, la limpieza y comodidad de los vehículos, el trato y atención del personal hacia los usuarios con discapacidad ¿Qué acciones ha implementado la Municipalidad Provincial del Santa para asegurar una alta calidad en estos servicios y un trato adecuado a las personas con discapacidad?	<i>Siempre y cuando hayas quejas, proporciono operarios inspeccionados para verificar y para ver el carro que está en buena condición, se realiza una inspección ocular, en constante comunicación con el usuario.</i>
13	¿Las empresas de transporte público interurbano, han implementado procedimientos para resolver quejas y reclamaciones de manera efectiva? Detalle	<i>Si han implementado, en conjunto en operarios, se llama a las empresas y se ve si lo que atienden o no.</i>
14	¿Existen iniciativas para proporcionar tarifas preferenciales o descuentos para ciertos grupos, como personas con discapacidad en el servicio de transporte interurbano? Detalle	<i>Los tarifas dependen de los empresas, lo que el MDS verifica el cumplimiento del tarifario, los precios lo pone la empresa.</i>
15	¿Qué políticas y estrategias ha implementado la Municipalidad Provincial del Santa para garantizar la adecuada frecuencia y horarios de los servicios de transporte público?	

Tienen un código EO-14, por incumplimiento del recorrido autorizado, la multa es el 50%.

16 ¿Cómo su despacho monitorea y asegura el cumplimiento de las leyes y regulaciones en materia de transporte y accesibilidad para personas con discapacidad física, y qué medidas se toman en casos de incumplimiento?

En las inspecciones imprevistas, de no cumplir, aplicamos la multa correspondiente.



DNI 32733889

ENTREVISTA 3

Entrevista a funcionarios y servidores de la MPS

“Vulneración de los derechos de los consumidores con discapacidad física, en el servicio de transporte interurbano. Chimbote 2020-2021”

Objetivo general	Analizar la forma en que se vulneran los derechos de los consumidores con discapacidad física en el servicio de transporte interurbano en Chimbote entre los años 2020-2021
Dirigido a	Funcionarios y servidores de la MPS
Entrevistador	Roncal Caro Emilio Enrique y Gonzáles Gutiérrez Paul Gerardo
Entrevistado	Jhonatan Diaz Rojas.

Instrucciones. Leer detenidamente cada pregunta de la presente entrevista y responder con claridad desde su experiencia, conocimiento y perspectiva.

N°	PREGUNTAS
01	¿Qué medidas o acciones ha implementado la Municipalidad Provincial del Santa para garantizar que el servicio de transporte público sea accesible para personas con discapacidad? Detalle
	Nosotros tenemos una ordenanza 024-2016, dentro de uno de los códigos de infracción, llevar o prestar el servicio de transporte a las personas con discapacidad.
02	¿Qué iniciativas o programas específicos están siendo desarrollados para mejorar la accesibilidad y el diseño del transporte público en la ciudad?
	Aun no se lleva a cabo el plan regulador de rutas. Lo que se requiere es que se opere la vía de pavimento.

03	¿Cuáles son las iniciativas implementadas por la Municipalidad Provincial del Santa para asegurar que la información sea accesible para todos los usuarios con discapacidad física?
	Por intermedio del área de DMAPED, se han estado realizando campañas sobre la concientización. Asimismo es probable que haga una reunión a fin de año con los empresas de transporte y se les hablé sobre el buen trato a todas las personas.
04	¿Cómo se aborda o supervisa la presencia del personal capacitado en el trato y comunicación, para personas con discapacidad física?
	Por parte de la Gerencia, hay constantes capacitaciones, por medio de especialistas y estamos revisando páginas a donde se ve sobre la labor del inspector.
05	¿Existen programas específicos para garantizar la disponibilidad de personal para asistencia durante el embarque y desembarque?
	Específicamente no; para mi idea es los famosos "burritos" cuentan con una rampa, para facilitar el acceso a los buses, así también señales del buen trato.
06	¿Qué medidas se han tomado para prevenir y abordar actitudes discriminatorias por parte del personal hacia los usuarios con discapacidad?
	Se han cursado cartas circulares de las empresas de transporte público para que tengan este tipo de medidas con personas con discapacidad.


07	En los operativos sobre el transporte público ¿Cómo encuentran las condiciones de viaje (seguridad) para las personas con discapacidad física, en los vehículos de transporte público interurbano?
	Hemos podido verificar que existen niveles dentro de los micros, hemos conversado con el cobrador sobre todo para que le den un buen trato y seguridad.
08	¿Lograron identificar canales de reclamos para los usuarios de transporte público interurbano? Detalle
	Hay forma virtual y presencial; siempre hay dirigente de las personas con discapacidad que presenta sus reclamos.
09	¿Qué sanciones se aplicaron ante los abusos y/o deficiencias del servicio de transporte público interurbano, para personas con discapacidad física?
	Nuestras infracciones son el octo, entonces nosotros tendríamos que encontrar la falta in situ, para poder aplicar sanciones.
10	¿Podría proporcionar información sobre las medidas adoptadas por la Municipalidad Provincial del Santa para garantizar la seguridad de las personas con discapacidad durante sus viajes, en el transporte interurbano?
	Hay reglamento nacional, ellos están sujetos al gobierno nacional D.S. 017-2009-MT, entonces ahí también establecen medidas de seguridad.
11	¿Qué protocolos de seguridad y prevención se han implementado para asegurar la integridad de todos los usuarios del transporte interurbano en la ciudad? Detalle
	Sucede que aquí no cuenta con paraderos; por lo tanto es un

	<p>lento complicado establece medidas o protocolos de seguridad y prevención.</p>
12	<p>En relación con la calidad del servicio en el transporte interurbano en Chimbote, específicamente en lo que respecta a la puntualidad y frecuencia de los servicios, la limpieza y comodidad de los vehículos, el trato y atención del personal hacia los usuarios con discapacidad ¿Qué acciones ha implementado la Municipalidad Provincial del Santa para asegurar una alta calidad en estos servicios y un trato adecuado a las personas con discapacidad?</p> <p>Dentro de la ordenanza, está lo referido a la limpieza y seguridad que deben cumplir todas las empresas de transporte público; se llama inspección ocular por parte de los inspectores.</p>
13	<p>¿Las empresas de transporte público interurbano, han implementado procedimientos para resolver quejas y reclamaciones de manera efectiva? Detalle</p> <p>No han implementado.</p>
14	<p>¿Existen iniciativas para proporcionar tarifas preferenciales o descuentos para ciertos grupos, como personas con discapacidad en el servicio de transporte interurbano? Detalle</p> <p>Hay una ley especial para las personas con discapacidad que regula el tema de los precios, no tanto la municipalidad.</p>
15	<p>¿Qué políticas y estrategias ha implementado la Municipalidad Provincial del Santa para garantizar la adecuada frecuencia y horarios de los servicios de transporte público?</p>

Se ha usado estos para el cumplimiento de frecuencia y ruta, ya que hay quejas de usuarios porque los vehículos no cumplen su ruta.

16 ¿Cómo su despacho monitorea y asegura el cumplimiento de las leyes y regulaciones en materia de transporte y accesibilidad para personas con discapacidad física, y qué medidas se toman en casos de incumplimiento?

Tenemos reuniones constantes con los inspectores para que pueda hacer cumplir la ordenanza municipal respecto al transporte. Y en caso incumplirse infracciones.


JUAN CARLOS BETANCUR
42993261

ENTREVISTA 4

Entrevista a funcionarios y servidores de la MPS

“Vulneración de los derechos de los consumidores con discapacidad física, en el servicio de transporte interurbano. Chimbote 2020-2021”

Objetivo general	Analizar la forma en que se vulneran los derechos de los consumidores con discapacidad física en el servicio de transporte interurbano en Chimbote entre los años 2020-2021
Dirigido a	Funcionarios y servidores de la MPS
Entrevistador	Roncal Caro Emilio Enrique y Gonzáles Gutiérrez Paul Gerardo
Entrevistado	Brandon Liñan Vargas - Inspector de transporte

Instrucciones. Leer detenidamente cada pregunta de la presente entrevista y responder con claridad desde su experiencia, conocimiento y perspectiva.

N°	PREGUNTAS
01	¿Qué medidas o acciones ha implementado la Municipalidad Provincial del Santa para garantizar que el servicio de transporte público sea accesible para personas con discapacidad? Detalle
	Se ha implementado la facilidad para que personas con discapacidad ingresen hasta puntos que antes estaban restringidos.
02	¿Qué iniciativas o programas específicos están siendo desarrollados para mejorar la accesibilidad y el diseño del transporte público en la ciudad?
	Se está prohibiendo el estacionamiento de vehículos alrededor de la plaza; pero se les da prioridad a las personas con discapacidad.

03	¿Cuáles son las iniciativas implementadas por la Municipalidad Provincial del Santa para asegurar que la información sea accesible para todos los usuarios con discapacidad física?
	La información mayormente es brindada por los reds sociales.
04	¿Cómo se aborda o supervisa la presencia del personal capacitado en el trato y comunicación, para personas con discapacidad física?
	Nosotros apoyamos a los personas, y los tratamos de forma respetuosa.
05	¿Existen programas específicos para garantizar la disponibilidad de personal para asistencia durante el embarque y desembarque?
	En Ar. Galvez, siempre nos abordan personas con discapacidad pidiéndonos ayuda para que embarquen al vehículo.
06	¿Qué medidas se han tomado para prevenir y abordar actitudes discriminatorias por parte del personal hacia los usuarios con discapacidad?
	Ninguna, ya que siempre hemos sido respetuosos con el trato hacia dichas personas.

07	En los operativos sobre el transporte público ¿Cómo encuentran las condiciones de viaje (seguridad) para las personas con discapacidad física, en los vehículos de transporte público interurbano?
	Considero que sí, es normal viajar; ya que siempre se les brinda el asiento reservado en la parte de adelante.
08	¿Lograron identificar canales de reclamos para los usuarios de transporte público interurbano? Detalle
	Tomando la placa del vehículo, los usuarios nos informan y ya con eso podemos sancionar; es decir, nos retornan en su mayoría con verbales.
09	¿Qué sanciones se aplicaron ante los abusos y/o deficiencias del servicio de transporte público interurbano, para personas con discapacidad física?
	Yo no he sancionado, pero sí sé que existe un código de infracción referente a personas con discapacidad.
10	¿Podría proporcionar información sobre las medidas adoptadas por la Municipalidad Provincial del Santa para garantizar la seguridad de las personas con discapacidad durante sus viajes, en el transporte interurbano?
	Capacitaciones a los transportistas para que adecuen sus vehículos y así sean más seguros.
11	¿Qué protocolos de seguridad y prevención se han implementado para asegurar la integridad de todos los usuarios del transporte interurbano en la ciudad? Detalle
	Sobre la prevención se han voluntariado informando a los

	transportista.
12	<p>En relación con la calidad del servicio en el transporte interurbano en Chimbote, específicamente en lo que respecta a la puntualidad y frecuencia de los servicios, la limpieza y comodidad de los vehículos, el trato y atención del personal hacia los usuarios con discapacidad ¿Qué acciones ha implementado la Municipalidad Provincial del Santa para asegurar una alta calidad en estos servicios y un trato adecuado a las personas con discapacidad?</p> <p>Por ejemplo se siguen las infracciones por incumplimiento de ruta, de esta manera tratamos de asegurar la calidad del servicio.</p>
13	<p>¿Las empresas de transporte público interurbano, han implementado procedimientos para resolver quejas y reclamaciones de manera efectiva? Detalle</p> <p>No, la empresa no tiene un procedimiento para resolver quejas o reclamos, ya que los usuarios llegan directamente a la municipalidad.</p>
14	<p>¿Existen iniciativas para proporcionar tarifas preferenciales o descuentos para ciertos grupos, como personas con discapacidad en el servicio de transporte interurbano? Detalle</p> <p>Desconozco, pero si sé que para escolares hay una tarifa menor.</p>
15	<p>¿Qué políticas y estrategias ha implementado la Municipalidad Provincial del Santa para garantizar la adecuada frecuencia y horarios de los servicios de transporte público?</p>

En una oportunidad nos fuimos a una zona para verificar si la empresa de transporte cumplía su ruta, pero esta nunca llegó; es decir no cumplía su horario y/o frecuencia

16 ¿Cómo su despacho monitorea y asegura el cumplimiento de las leyes y regulaciones en materia de transporte y accesibilidad para personas con discapacidad física, y qué medidas se toman en casos de incumplimiento?

Cuando, primera vez notificamos al conductor con la finalidad de que no repitan la infracción; y se incumplan las infracciones.


70115602

ENTREVISTA 5

Entrevista a funcionarios y servidores de la MPS

“Vulneración de los derechos de los consumidores con discapacidad física, en el servicio de transporte interurbano. Chimbote 2020-2021”

Objetivo general	Analizar la forma en que se vulneran los derechos de los consumidores con discapacidad física en el servicio de transporte interurbano en Chimbote entre los años 2020-2021
Dirigido a	Funcionarios y servidores de la MPS
Entrevistador	Roncal Caro Emilio Enrique y Gonzáles Gutiérrez Paul Gerardo
Entrevistado	Cerlos Narciso Castro Fernandez - Jefe de Grupo de Inspectores.

Instrucciones. Leer detenidamente cada pregunta de la presente entrevista y responder con claridad desde su experiencia, conocimiento y perspectiva.

N°	PREGUNTAS
01	¿Qué medidas o acciones ha implementado la Municipalidad Provincial del Santa para garantizar que el servicio de transporte público sea accesible para personas con discapacidad? Detalle
	En los lugares de estacionamiento se está colocando rampas para facilitarlos a las personas con discapacidad su andar.
02	¿Qué iniciativas o programas específicos están siendo desarrollados para mejorar la accesibilidad y el diseño del transporte público en la ciudad?
	Hace un mes hubo una capacitación para transportistas, inspectores, para tratar el tema de transporte, así también tener un buen trato con los pasajeros.

03	<p>¿Cuáles son las iniciativas implementadas por la Municipalidad Provincial del Santa para asegurar que la información sea accesible para todos los usuarios con discapacidad física?</p>
	<p>La iniciativa nosotros mismos la tenemos, por ejemplo nosotros ofrecemos a los niños para que sepan los personas con discapacidad. Asimismo voluntarios.</p>
04	<p>¿Cómo se aborda o supervisa la presencia del personal capacitado en el trato y comunicación, para personas con discapacidad física?</p>
	<p>Aquí tratamos como a cualquier persona, respetuoso; pero sin embargo hay personas con discapacidades que se portan mal con nosotros.</p>
05	<p>¿Existen programas específicos para garantizar la disponibilidad de personal para asistencia durante el embarque y desembarque?</p>
	<p>A veces cuando vemos personas discapacitadas nos piden ayuda para para un vehículo, y con eso nosotros colaboramos.</p>
06	<p>¿Qué medidas se han tomado para prevenir y abordar actitudes discriminatorias por parte del personal hacia los usuarios con discapacidad?</p>
	<p>No, en ningún momento, siempre hemos sido respetuosos en su condición.</p>



07	En los operativos sobre el transporte público ¿Cómo encuentran las condiciones de viaje (seguridad) para las personas con discapacidad física, en los vehículos de transporte público interurbano?
	No mucho en realidad, por ejemplo hemos visto que siempre están libres los asientos preferenciales.
08	¿Lograron identificar canales de reclamos para los usuarios de transporte público interurbano? Detalle
	Siempre nos hacen reclamos de forma verbal o a veces vienen a los mismos oficinas o plantón con documento sus reclamos.
09	¿Qué sanciones se aplicaron ante los abusos y/o deficiencias del servicio de transporte público interurbano, para personas con discapacidad física?
	Hasta el momento nunca me sancionados; pero si existe una ordenanza en donde existe la infracción E-0-05 que señala, "Por no recoger personas con capacidades diferentes, teniendo capacidad en el vehículo"; se puede sancionar.
10	¿Podría proporcionar información sobre las medidas adoptadas por la Municipalidad Provincial del Santa para garantizar la seguridad de las personas con discapacidad durante sus viajes, en el transporte interurbano?
	Hasta el momento no hemos proporcionado dicha información; ya que eso le compete a la gerencia directamente.
11	¿Qué protocolos de seguridad y prevención se han implementado para asegurar la integridad de todos los usuarios del transporte interurbano en la ciudad? Detalle
	Ningún protocolo. Pero siempre ayudamos a los pasajeros

	Con discapacidad, pero, subir al micro.
12	<p>En relación con la calidad del servicio en el transporte interurbano en Chimbote, específicamente en lo que respecta a la puntualidad y frecuencia de los servicios, la limpieza y comodidad de los vehículos, el trato y atención del personal hacia los usuarios con discapacidad ¿Qué acciones ha implementado la Municipalidad Provincial del Santa para asegurar una alta calidad en estos servicios y un trato adecuado a las personas con discapacidad?</p> <p>Durante la pandemia si verificamos que los vehículos todos los días deberían estar desinfectados; pero lo bueno es que actualmente los vehículos si están limpios.</p>
13	<p>¿Las empresas de transporte publico interurbano, han implementado procedimientos para resolver quejas y reclamaciones de manera efectiva? Detalle</p> <p>No tienen procedimientos para resolver quejas y reclamos; cuando se queja con nosotros los enviamos a Indecopi</p>
14	<p>¿Existen iniciativas para proporcionar tarifas preferenciales o descuentos para ciertos grupos, como personas con discapacidad en el servicio de transporte interurbano? Detalle</p> <p>Los transportitos cobran igual; sin importar la condición de discapacidad de las personas.</p>
15	<p>¿Qué políticas y estrategias ha implementado la Municipalidad Provincial del Santa para garantizar la adecuada frecuencia y horarios de los servicios de transporte público?</p>

Hemos constatado hace dos meses que una empresa de transporte "Villa Sur" no cumple con su recorrido, por lo tanto no se ha garantizado los horarios y frecuencias del servicio

16 ¿Cómo su despacho monitorea y asegura el cumplimiento de las leyes y regulaciones en materia de transporte y accesibilidad para personas con discapacidad física, y qué medidas se toman en casos de incumplimiento?

A través de los infracciones que atos presenta en la Ordenanza Municipal 024-2016; si a que no cumple los sancionamos.

 
Carlos A. Castro Perdomo
Regidor Municipal
P.O. 000-0000

ENTREVISTA 6

Entrevista a funcionarios y servidores de la MPS

“Vulneración de los derechos de los consumidores con discapacidad física, en el servicio de transporte interurbano. Chimbote 2020-2021”

Objetivo general	Analizar la forma en que se vulneran los derechos de los consumidores con discapacidad física en el servicio de transporte interurbano en Chimbote entre los años 2020-2021
Dirigido a	Funcionarios y servidores de la MPS
Entrevistador	Roncal Caro Emilio Enrique y Gonzáles Gutiérrez Paul Gerardo
Entrevistado	Reynaldo Vega Quiñones

Instrucciones. Leer detenidamente cada pregunta de la presente entrevista y responder con claridad desde su experiencia, conocimiento y perspectiva.

N°	PREGUNTAS
01	¿Qué medidas o acciones ha implementado la Municipalidad Provincial del Santa para garantizar que el servicio de transporte público sea accesible para personas con discapacidad? Detalle
	Los Ordenanzas Municipales vigentes.
02	¿Qué iniciativas o programas específicos están siendo desarrollados para mejorar la accesibilidad y el diseño del transporte público en la ciudad?
	Las rutas o las fechas mantienen iguales. No he notado cambios o no tengo conocimiento de cambio a futuro

03	¿Cuáles son las iniciativas implementadas por la Municipalidad Provincial del Santa para asegurar que la información sea accesible para todos los usuarios con discapacidad física?
	<i>No existe o no tiene conocimiento a fecha.</i>
04	¿Cómo se aborda o supervisa la presencia del personal capacitado en el trato y comunicación, para personas con discapacidad física?
	<i>Se lo trata como un ciudadano más, con igualdad de deberes y derechos.</i>
05	¿Existen programas específicos para garantizar la disponibilidad de personal para asistencia durante el embarque y desembarque?
	<i>No se puede asegurar si es que no hay los programas específicos.</i>
06	¿Qué medidas se han tomado para prevenir y abordar actitudes discriminatorias por parte del personal hacia los usuarios con discapacidad?
	<i>No tiene conocimiento sobre medidas para prevenir la discriminación.</i>

07	En los operativos sobre el transporte público ¿Cómo encuentran las condiciones de viaje (seguridad) para las personas con discapacidad física, en los vehículos de transporte público interurbano?
	<i>No tienen masiveles, ni azarros de los, no tienen cuestion el seguridad (Transporte público Masivo).</i>
08	¿Lograron identificar canales de reclamos para los usuarios de transporte público interurbano? Detalle
	<i>No tiene informacion a lo fecha sobre canales de comunicacion.</i>
09	¿Qué sanciones se aplicaron ante los abusos y/o deficiencias del servicio de transporte público interurbano, para personas con discapacidad física?
	<i>Personalmente, no he tenido problemas de ese tipo que atenda, en mi presencia los conductores le dicen a la persona con discapacidad.</i>
10	¿Podría proporcionar información sobre las medidas adoptadas por la Municipalidad Provincial del Santa para garantizar la seguridad de las personas con discapacidad durante sus viajes, en el transporte interurbano?
	<i>No tiene conocimiento sobre esas acciones.</i>
11	¿Qué protocolos de seguridad y prevención se han implementado para asegurar la integridad de todos los usuarios del transporte interurbano en la ciudad? Detalle
	<i>Tiene que haber rampas que facilitan el acceso.</i>

12	<p>En relación con la calidad del servicio en el transporte interurbano en Chimbote, específicamente en lo que respecta a la puntualidad y frecuencia de los servicios, la limpieza y comodidad de los vehículos, el trato y atención del personal hacia los usuarios con discapacidad ¿Qué acciones ha implementado la Municipalidad Provincial del Santa para asegurar una alta calidad en estos servicios y un trato adecuado a las personas con discapacidad?</p> <p><i>Solo lo ordenamos para las inspecciones, No lo más</i></p>
13	<p>¿Las empresas de transporte publico interurbano, han implementado procedimientos para resolver quejas y reclamaciones de manera efectiva? Detalle</p> <p><i>No tienen nada las empresas para atender las quejas</i></p>
14	<p>¿Existen iniciativas para proporcionar <u>tarifas preferenciales</u> o descuentos para ciertos grupos, como personas con discapacidad en el servicio de transporte interurbano? Detalle</p> <p><i>Depende de la misma empresa</i></p>
15	<p>¿Qué políticas y estrategias ha implementado la Municipalidad Provincial del Santa para garantizar la adecuada frecuencia y horarios de los servicios de transporte público?</p>

Con operarios inspeccionados verifican su cumplimiento.

16 ¿Cómo su despacho monitorea y asegura el cumplimiento de las leyes y regulaciones en materia de transporte y accesibilidad para personas con discapacidad física, y qué medidas se toman en casos de incumplimiento?

Con inspecciones y operarios, colorean las multas correspondientes.



32936846

Anexo 11
Imágenes de entrevistas realizadas

