

Tarapacá recibió más de 140 reclamos por discriminación a discapacitados

Sernac advirtió que las principales razones, que motivan estas conductas inapropiadas, son la falta de infraestructura en servicios y los malos tratos en estos sitios hacia personas con algún grado de discapacidad.

Germán Pozo-Sanhueza
 La Estrella de Iquique

En lo que va de 2024, el Servicio Nacional del Consumidor (Sernac) ha recibido 1.692 reclamos a nivel país relacionados con discriminación hacia consumidores de servicios que poseen discapacidad; cifra que en Tarapacá es de 143 reclamos.

Respecto a los motivos más recurrentes están las dificultades relacionadas con accesibilidad física a servicios, donde enfrentan problemáticas como rampas inexistentes o en mal estado, ascensores malos o insuficientes, junto al uso indebido de estacionamientos exclusivos.

Además, se repiten reportes por trato discriminatorio y falta de protocolos inclusivos en estos lugares, relatando que muchos sitios comerciales o de servicio no cuentan con personal capacitado para atender necesidades específicas, junto a problemáticas de discriminación y problemas de accesibilidad en el transporte terrestre y aéreo.

“Son derechos y deberes básicos de los consumidores no ser discriminados arbitrariamente por parte de proveedores de bienes y servicios. Es en ese sentido que Sernac se encuentra monitorizando los mercados, para que en meses como estos, donde se realizan muchas compras navideñas, se cumplan los derechos de los consumidores, velando que las empresas entreguen lo pactado, sin discriminación”, comentó Rodrigo Cortés, director regional del Sernac.

Hizo un llamado a los tarapaqueños a “ingresar sus reclamos, en el caso de sentir vulnerados sus derechos, en la página web www.sernac.cl, de forma presencial en la dirección regional ubicada en calle Baquedano 1093, en Iquique o llamar al teléfono gratuito 800 700



DIRECTOR REGIONAL DEL SERNAC HIZO UN LLAMADO A DENUNCIAR ESTOS HECHOS EN TARAPACÁ

143

reclamos de discriminación a discapacitados en servicios recibió el Sernac en la región.

100”.

TESTIMONIOS

Claudia Arancibia, trabajadora iquiqueña que se moviliza en silla de ruedas por la ciudad, aseguró que muchos espacios, tanto públicos como privados “no cuentan con las condiciones necesarias para personas con discapacidad, en especial en términos de accesibilidad con veredas y accesos a edificios en mal estado. Si bien en transporte se han incorporado micros con rampas y montacargas, no todas las máquinas cuentan con estas funciones debiendo esperar mucho rato hasta que aparezca una”.

Enfaticó que esta falta de infraestructura “me quita autonomía, ya que debo depender de alguien que me ayude a movilizarme a ciertos lugares. Lamentablemente las empresas ni el Estado se hacen cargo. Se hace lo mínimo en esta materia solo para quedar bien frente a la opinión pública y no frente a la ley, ya que si se fiscalizara como corresponde, se darían cuenta que pocos cumplen con tener condiciones básicas para personas con discapacidad”.

La escritora iquiqueña, Javiera Rejas, afirmó haber sido víctima de discriminación en un bar de la ciudad por trasladarse en silla de ruedas.

“Me exigían dejar mi silla en custodia y pagar por dejarla allí. Algo insólito, ya que ni las aerolíneas te cobran por llevar tu silla de ruedas en un vuelo. Me sentí sumamente discriminada. El administrador del recinto la explicación que dio

es que nunca habían recibido a una persona con discapacidad”, señaló.

Roberto Rivas, jubilado que tiene discapacidad visual, recaló ser víctima a diario de discriminación por su condición: “En muchos centros comerciales, inclusive centros de salud, el personal no está capacitado para atender a alguna persona con discapacidad. Varias veces me han negado la atención o me han tratado mal por no ver. Tengo amigos ciegos que andan con perro guía y que no los dejan ingresar a diversos sitios con ellos, ya sea a edificios como vehículos de transporte por mero desconocimiento de la ley”.

Añadió que “en general, ni el personal de algún establecimiento, ni la gente en la calle respeta a las personas con discapacidad. Para la Teletón todo el país habla de discapacidad, pero al momento de apoyar a una persona con esta condición se

les olvida todo. En el caso de una persona ciega como yo, siempre tengo dificultad para seguir las sendas podotáctiles instaladas en las veredas que permiten guiarnos hacia cruces y paraderos, ya que la gente las bloquea, instalando comercio ambulante o vehículos. Para que decir al momento de intentar tomar ascensor o la micro, la gente es indiferente”.

LAMENTAN AUMENTO

Christian Cortés, director regional (s) del Servicio Nacional de Discapacidad (Senadis), expresó lamentar este aumento de casos de discriminación en bienes y servicios a discapacitados y comentó que cuentan con el Programa de Acceso a la Justicia para estas personas, el que consiste en brindar asesoría jurídica gratuita y especializada a quienes han sido vulneradas en sus derechos y en razón de su



La accesibilidad universal es un derecho humano que constituye una necesidad de las personas con discapacidad”.

Christian Cortés,
 director regional (s) de Senadis

discapacidad.

“En este contexto, Senadis cuenta con el Programa de Acceso a la Justicia para personas con discapacidad, el cual se trabaja en conjunto con la Corporación de Asistencia Judicial, que consiste en brindar asesoría jurídica gratuita y especializada a las personas que han sido vulneradas en sus derechos y discriminadas en razón de su discapacidad. Para ello, las personas pueden dirigirse a la dirección regional de Tarapacá para recibir orientación”, puntualizó la autoridad.

Recalcó que “la accesibilidad universal es un derecho humano que constituye una necesidad de las personas con discapacidad. Son exigibles las adecuaciones de accesibilidad universal a todo edificio de uso público y todo aquel que preste servicio a la comunidad, así como las nuevas edificaciones colectivas”.

Hizo hincapié que esto se traduce en que puedan ser utilizables en forma autovalente y sin dificultad por personas con discapacidad: “Son muchos los edificios que deben ajustarse a esta normativa, por ejemplo, teatros, cines, auditorios, patios de comida, también recintos educacionales, servicios de salud, entre otros”.