



Universidad del Azuay

Facultad de Ciencias Jurídicas

Escuela de Derecho

**ANÁLISIS DE LA PROTECCIÓN DE LAS
PERSONAS CON DISCAPACIDAD COMO
CONSUMIDORES DE BIENES BAJO LOS
PARÁMETROS ISO**

Autor:

Hugo Rafael Cobo Paredes

Directores:

Dra. Claudia Inés Campoverde Cárdenas

Cuenca – Ecuador

2024

DEDICATORIA

A mis padres Daniela y Víctor, por su amor,
sacrificio y apoyo incondicional.

A mis tíos, abuelos y bisabuelos, por ser mi ejemplo
de fortaleza y esfuerzo, así como su confianza y
cariño, que siempre me ha impulsado a ser una
mejor persona.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a todas las personas que me dieron su conocimiento y apoyo a lo largo de este camino, así como a aquellos que me abrieron sus puertas para permitirme expandir mi perspectiva.

RESUMEN:

El presente trabajo de investigación explora la protección de los derechos de las personas con discapacidad como consumidores de bienes, con énfasis en el marco normativo ecuatoriano. Basándose en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor (LODC) y la Ley Orgánica de Discapacidades (LOD), la investigación identifica los desafíos en la implementación de normas de accesibilidad, como las Normas ISO, y su relación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), específicamente en reducir desigualdades y fomentar ciudades inclusivas. Los resultados destacan la falta de articulación entre la LODC y la LOD, lo cual limita la efectividad de las políticas inclusivas.

Mediante entrevistas a funcionarios de la Defensoría del Pueblo y personas con discapacidad, se analizan barreras como la falta de acceso físico y la escasa disponibilidad de información en formatos accesibles (Braille, lenguaje de señas). Además, se identifican beneficios y limitaciones de las acciones afirmativas, como la devolución del IVA y las exenciones tributarias, los cuales enfrentan problemas de implementación y uso indebido.

La investigación concluye que, aunque existen avances en accesibilidad mediante esfuerzos del sector privado, el rol estatal necesita fortalecerse en fiscalización y adaptación de las Normas ISO para asegurar una aplicación que abarque dimensiones más allá de la física, como las barreras económicas y psicológicas. Se recomienda fomentar la adopción de estándares internacionales y asegurar su cumplimiento a través del Instituto Ecuatoriano de Normalización (INEN), contribuyendo así a la creación de una sociedad inclusiva y al desarrollo de la autonomía de personas con discapacidad en el consumo.

Palabras Clave: Bienes, Consumidores, Discapacidad, ISO, ODS.

Abstract

This research examines the protection of the rights of persons with disabilities as consumers within the Ecuadorian legal framework. Focusing on the Organic Law for Consumer Protection (LODC) and the Organic Law on Disabilities (LOD), the study identifies challenges in implementing accessibility standards, such as ISO norms, and explores their connection to the Sustainable Development Goals (SDGs), particularly in reducing inequalities and promoting inclusive cities. The findings highlight a lack of coordination between the LODC and the LOD, which undermines the effectiveness of inclusive policies.

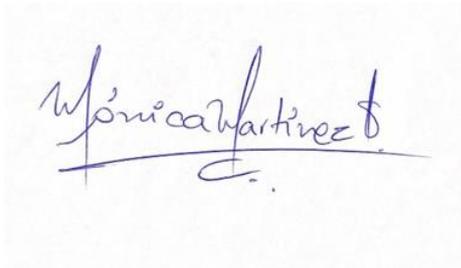
Through interviews with officials from the Defensoría del Pueblo and individuals with disabilities, the study analyzes barriers like limited physical access and insufficient availability of information in accessible formats (e.g., Braille, sign language). It also evaluates affirmative actions, such as VAT refunds and tax exemptions, discussing both their potential benefits and challenges in implementation and misuse.

While private sector initiatives have advanced accessibility, the research emphasizes the need for greater state involvement in oversight and the adaptation of ISO standards to local contexts. This includes addressing physical, economic, and psychological barriers. Strengthening coordination between the LODC and the LOD is crucial for creating a cohesive legal framework.

The study concludes with recommendations to promote the adoption of international standards and enforce compliance through the Ecuadorian Institute for Standardization (INEN). By fostering cross-sector collaboration, these measures aim to enhance the autonomy of persons with disabilities, ensuring their full participation as consumers and contributing to a more inclusive and equitable society.

Keywords: Consumers, Disabilities, Goods, ISO, SDGs

Approved by

A handwritten signature in blue ink that reads "Mónica Martínez Sojos" with a horizontal line underneath.

Lcda. Mónica Martínez Sojos, Mgt.
Cod. 29598

Índice

Introducción	1
CAPÍTULO 1	2
1.1 La relación entre la protección de las personas con discapacidad como consumidores y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)	2
1.1.1 Antecedentes	2
1.1.2 Los ODS y las personas con discapacidad como consumidores	3
1.2 Las personas con discapacidad como consumidores de bienes en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor (LODC) y la Ley Orgánica de Discapacidades (LOD).....	5
1.2.1 La Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y las Personas con discapacidad..	5
1.2.2 La Ley Orgánica de Discapacidades y las personas con discapacidad como consumidores	6
1.3 Discriminación positiva y acciones afirmativas en la LODC y la LOD encaminadas al cumplimiento de los ODS.	8
1.4. El INEN, su función de estandarizar normas técnicas de calidad y su relación con el acceso a bienes inclusivos.....	11
CAPÍTULO 2	13
2.1. Las personas con discapacidad, sus experiencias y necesidades como consumidores de bienes. Análisis de las entrevistas realizadas.	13
2.1.1. Defensoría del Pueblo y su rol con los derechos de las personas con discapacidad.....	13
2.2. La LOD, la LODC y su eficacia para crear prácticas comerciales inclusivas.	17
CAPÍTULO 3. Recomendaciones para mejorar la implementación de las Normas ISO y su efectivo cumplimiento en beneficio de las personas con discapacidad	25
3.1. Análisis de las entrevistas realizadas, experiencias de las personas con discapacidad como consumidores de bienes.....	25
3.2. El Organismo Internacional de Estandarización como camino hacia la dignidad y precedentes de su inclusión en distintos ordenamientos jurídicos.....	32
3.3. Conclusiones	33
3.4 Recomendaciones	35
REFERENCIAS:	36

Introducción

La Inclusión y protección de los derechos de las personas con discapacidad ha sido un desafío continuo tanto para las políticas públicas como para las normas que regulan la interacción entre los consumidores y el mercado. En este contexto, las Normas ISO, en particular aquellas relacionadas con la accesibilidad y calidad de los bienes, juegan un papel trascendental para garantizar que todas las personas puedan ejercer su derecho como consumidores de manera plena y equitativa, independientemente de su condición socioeconómica, raza, género o discapacidad.

En el ámbito legal ecuatoriano, la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor (LODC) y la Ley Orgánica de Discapacidades (LOD) son los pilares normativos que buscan proteger al consumidor y a las personas con discapacidad respectivamente. No obstante, la falta de convergencia entre estas dos normas, así como la implementación de normas ISO relacionadas con la calidad y la accesibilidad, presentan diversos desafíos que dificultan su efectividad y cumplimiento. Este trabajo de investigación tiene por objetivo principal examinar dichos desafíos en la implementación de normas ISO en el marco de la LODC y la LOD, así como el de evaluar su real grado de cumplimiento en la protección de derechos de las personas con discapacidad en su faceta de consumidores de bienes, así como las carencias de las mismas.

El presente estudio busca aportar una visión integral del tema a través de un análisis crítico tanto de la normativa vigente, la doctrina y las experiencias de las personas con discapacidad, que permita ofrecer una óptica más amplia que contribuya a mejorar su aplicación y asegurar el goce de una verdadera protección en el ejercicio de sus derechos como consumidores, considerando los diversos ejes que conforman la accesibilidad, con el fin de contribuir a la creación de una sociedad más inclusiva y accesible para todos los ciudadanos, en consonancia con lo establecido por los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

CAPÍTULO 1

Identificación de los principales desafíos en la implementación de las Normas ISO en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y la Ley Orgánica de Discapacidades.

1.1 La relación entre la protección de las personas con discapacidad como consumidores y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

1.1.1 Antecedentes

Como punto de partida a las nociones teóricas de este trabajo, se han considerado los principios de la Declaración Universal de los Derechos Humanos y su artículo primero, el cual establece que; *“Todos los humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos”* (Asamblea General de la ONU, 1948). Sin embargo, existen circunstancias que condicionan a distintos grupos humanos, como sucede con las personas con discapacidad, quienes históricamente han sido discriminadas por la sociedad, de diferentes maneras según su contexto histórico.

En 1992 se llevó a cabo la Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Medio Ambiente y Desarrollo, bajo la cual se emitió la Declaración de Río de ese mismo año; debido a dicha conferencia se planteó en sus principios¹ a los seres humanos como el eje principal de las preocupaciones relacionadas con el desarrollo sostenible, determinando la necesidad de eliminar las modalidades de producción y consumo insostenibles, para así poder alcanzar una mejor calidad de vida para todas las personas.

Más adelante en el tiempo y tras ya varias conferencias que trataron el desarrollo sostenible, se llevó a cabo la Cumbre Río 20; en la misma, la ONU (2012) estableció la necesidad de plantear una agenda global para conseguir dicha meta. Es de esta manera que se conformó un grupo de trabajo que enfocó sus esfuerzos en la determinación de objetivos que engloben todos los desafíos establecidos para el desarrollo sostenible,

¹ Dentro de la Declaración de Río de 1992 se establecen diversos principios, según lo anunciado, se han tomado en consideración tanto el principio primero como el principio octavo.

“Principio 1: Los seres humanos constituyen el centro de las preocupaciones relacionadas con el desarrollo sostenible. Tienen derecho a una vida saludable y productiva en armonía con la naturaleza. (...)

Principio 8: Para alcanzar el desarrollo sostenible y una mejor calidad de vida para todas las personas, los Estados deberían reducir y eliminar las modalidades de producción y consumo insostenibles y fomentar políticas demográficas apropiadas.” (ONU, 1992)

dando así el origen a los ODS y a la Agenda 2030 que fue adoptada por los Estados miembros de la ONU en el año 2015.

1.1.2 Los ODS y las personas con discapacidad como consumidores

Existe una relación intrínseca entre los ODS y las personas con discapacidad al ejercer su rol de consumidores, pues tanto el objetivo décimo (Que pretende reducir desigualdades) como el décimo primero (Sobre ciudades y comunidades sostenibles), pretenden generar cambios en pro de la igualdad de oportunidades y la accesibilidad. Estos se refieren, aunque no se limitan, a realizar prácticas de adaptabilidad de los productos y servicios disponibles en el mercado y, de esta manera, satisfacer las diversas necesidades de las personas con discapacidad; para lo cual es indispensable analizar en amplitud todos los aspectos que componen la misma.

Es a partir de dicha premisa general presentada por la Organización de las Naciones Unidas (ONU, 2023) que este ente muestra una especial preocupación por el tema, tras establecer en su Informe de los ODS de edición especial que, a causa de la Pandemia de COVID-19, diversas aristas relacionadas a la igualdad habrían presentado un estancamiento dentro de su desarrollo. A causa del histórico suceso, entre los años 2020 y 2022, al menos una de entre seis personas habrían sufrido algún tipo de discriminación, aquel dato sería significativamente mayor entre las personas con discapacidad.

Según Molina (2015), el concepto más tradicional de “dignidad” recae sobre el valor intrínseco que posee todo ser humano en conjunto con su racionalización de respetar el valor de otros individuos; considerando a esta definición, se sentaría la base de la que surgirían normas de alta relevancia internacional como la Declaración Universal de Derechos Humanos. Asimismo, es necesario comprender que, como señala Pele (2015), el concepto de dignidad ha variado según su contexto histórico-cultural y que en realidad el concepto anteriormente señalado responde más a una concepción contemporánea del término, diferenciando a esas primeras nociones del término que, hoy en día, ya no se consideran relevantes.

Capece (2010) determina que el diseño inclusivo y la tendencia *Design for all* es una novedosa propuesta de diseño desarrollada con la finalidad de dar valor y dignidad a la diversidad del ser humano, la igualdad y la inclusión. Es a raíz de esta tendencia que el

diseño inclusivo se volvería un pilar importante para asegurar los derechos de las personas con discapacidad, pues sería relevante tanto para los ODS como para diversas normas ISO que plantean el mismo objetivo.

A causa de tales circunstancias, tomar en consideración dichos ODS se vuelve vital en la lucha por los derechos y la dignidad de las personas con discapacidad. Como fue anteriormente mencionado, para la ONU (2015), el objetivo décimo es aquel que se centra en la disminución de desigualdades, sin embargo, cada objetivo se compone de diversas metas más específicas que se plantean para conseguir resultados integrales. Es a partir de este punto, que toma especial relevancia la segunda meta establecida en el ODS décimo, la cual consiste en potenciar y promover la inclusión social, económica y política de las personas.

A partir de lo anteriormente mencionado, es posible comprender que las personas con discapacidad no deben considerarse únicamente parte de la rama social de esta meta, sino también de su rama económica, pues desempeñan un rol históricamente invisibilizado dentro del mercado y que a pesar de representar aproximadamente al 15% de la población mundial, según lo establece la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2011), sigue siendo poco explorado. Es por dicho motivo que el principio de complementariedad de los ODS adopta especial relevancia al tratar el tema en cuestión.

Díaz (2022) menciona que, en diversas circunstancias, la discriminación hacia las personas con discapacidad no se lleva a cabo únicamente al realizarse la práctica de consumo, sino generalmente estas inician (mas no se limitan) al imposibilitar u obstaculizar el acceso físico a dichos bienes, por lo que, es posible determinar que las herramientas actuales para la tutela de dichos derechos son aún insuficientes. En algunos países de Latinoamérica, se ha reconocido que es importante que todos los consumidores deben estar satisfechos y que los productos deben cubrir sus necesidades, como es el caso de Colombia, país en el que ya se ha implementado normativa referente al tema, no obstante, esta sigue teniendo carencias, así lo afirma Rojas (2023).

Los estudios llevados a cabo en relación con el tema proponen algunas investigaciones como la de Pompeyo (2023) que establece en su investigación, que existe una tendencia en la creación de leyes que pretenden generar medidas urgentes para enfrentar diversas condiciones que afecten a las personas con discapacidad en su condición de consumidores; estableciéndose a su vez apartados referentes a la información,

formación y educación de los consumidores. Dichos estudios afirmarían una vez más que la Agenda 2030 habría sido eficaz en cuanto a sus objetivos establecidos al poder marcar esta tendencia.

1.2 Las personas con discapacidad como consumidores de bienes en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor (LODC) y la Ley Orgánica de Discapacidades (LOD)

1.2.1 La Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y las Personas con discapacidad.

La LODC define a los consumidores como aquellas personas que “*como destinatario final, adquieran, utilicen o disfruten bienes y servicios o bien reciban oferta para ello*” (2015).

A partir de este concepto, la LODC presenta en su articulado diversas normas que se enfocan en regular la relación que existe entre proveedores y consumidores, bajo los principios que, a su vez, rigen a nuestra Constitución. De esta manera, dentro de su desarrollo podemos encontrar en su Capítulo segundo a todos los derechos y obligaciones de los consumidores, entre los cuales podemos evidenciar un fuerte vínculo con los derechos fundamentales, como lo son la salud, la vida, seguridad, información, entre otros. Es esta misma Ley la que, a su vez, faculta en su artículo 81² a la Defensoría del Pueblo a conocer y pronunciarse respecto a los reclamos y quejas que tengan los consumidores, o de actos u omisiones que pudieran afectar a los derechos de los consumidores amparados en la LODC o diversas normas conexas a la misma.

Siendo entonces que la Ley (LODC, 2015) establece los derechos y mecanismos de defensa de los consumidores, y esta a su vez responde a los derechos y principios establecidos en nuestra Constitución; llama la atención que entre sus artículos no sea posible encontrar ninguno que haga hincapié en un grupo vulnerable tan relevante como el de las personas con discapacidad. Su omisión, puede entonces llevarnos a inferir que, dentro de la protección al consumidor, no existe ninguna acción afirmativa que mediante la discriminación positiva plantee colocar a las personas con discapacidad en igualdad de condiciones con los proveedores de bienes. Sin embargo, es necesario tomar en consideración que el Reglamento de esta misma Ley plantea entre sus principios

² Art. 81. – Facultad de la Defensoría del Pueblo. – Es facultad de la Defensoría del Pueblo, conocer y pronunciarse sobre los reclamos que presente cualquier consumidor (...) que considere que ha sido directa o indirectamente afectado por la violación de sus derechos fundamentales del consumidor. (Asamblea Nacional, 2015)

generales³ que los bienes proporcionados por los proveedores deberán ser de óptima calidad, para lo cual, se tomarían los parámetros establecidos tanto por el Servicio Ecuatoriano de Normalización (INEN) o el de las normas internacionales de calidad mínima que el Ecuador suscriba.

Es a partir de este punto que las normas internacionales de estandarización pueden obrar como condición para establecer la calidad mínima para que los bienes sean accesibles para las personas con discapacidad, considerándolas como una herramienta fundamental para asegurar el cumplimiento de los ODS y la dignidad de este grupo vulnerable.

1.2.2 La Ley Orgánica de Discapacidades y las personas con discapacidad como consumidores

La Ley Orgánica de Discapacidades define como persona con discapacidad a *“Toda aquella que, como consecuencia de una o más deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales (...), ve restringida permanentemente su capacidad para ejercer actividades de la vida diaria.”* (Asamblea Nacional, 2012)

Bajo el fundamento de los preceptos constitucionales referidos con anterioridad, como parte de esas normas jurídicas afirmativas contra la desigualdad, surgió en el año 2012 la Ley Orgánica de Discapacidades, con un objetivo planteado en su primer artículo que, además de pretender la prevención o rehabilitación de la discapacidad, busca garantizar la vigencia, difusión y ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad (Asamblea Nacional, 2012).

La LOD, en respuesta a su naturaleza, establece desde un inicio que por ningún motivo se podrán anular o reducir los derechos de las personas con discapacidad, respondiendo así al principio de no discriminación. En consonancia con esto, su artículo 58⁴ establece que se deberá garantizar la accesibilidad de bienes y servicios de la sociedad, este artículo a su vez establece al INEN como aquel organismo estatal que deberá dictar las normas de accesibilidad para las personas con discapacidad. Si bien el artículo anteriormente mencionado se refiere a obras públicas o privadas de acceso público,

³ **Reglamento a la Ley de Defensa del Consumidor.** Art. 3: Bienes y servicios de óptima calidad. – Se entenderá por bienes y servicios de óptima calidad a los que cumplan con las normas de calidad establecidas por el INEN o por el organismo público competente o, en su defecto, por las normas mínimas de calidad internacionales (...).

⁴ Art. 58.- Accesibilidad. – Se garantiza a las personas con discapacidad la accesibilidad y utilización de bienes y servicios de la sociedad (...). Los Gobiernos Autónomos Descentralizados dictarán las ordenanzas respectivas (...) en conformidad de las normas de accesibilidad dictadas por el INEN y al diseño universal.

permitiéndonos entender que se refiere a barreras físicas, este expande su extensión al indicar que no solamente se trata de crear accesos físicos, sino también al acceso a la información, punto que es vital para las personas con discapacidad al momento de realizar su actividad de consumo; dicha competencia del INEN es identificable en diversas normas técnicas como la NTE INEN 2849, la cual trata la accesibilidad universal y el diseño para todos, la cual proviene de la adaptación de la Norma Española UNE 170001 y representaría su equivalencia para el contexto ecuatoriano.

Con respecto a la accesibilidad de la comunicación, la LOD establece como competencia del Estado la promoción del uso de Lengua de Señas ecuatoriana, así como del sistema Braille y de diversas técnicas y mecanismos que puedan garantizar un mayor acceso a la comunicación y la información. Sin embargo, aún dentro de nuestra sociedad es poco común encontrar productos o servicios que satisfagan el efectivo acceso a la comunicación e información de las personas con discapacidad, sobre todo al referirnos al entorno privado.

Dentro del Reglamento a la LOD podemos encontrar a su vez, de forma más detallada, la reintegración del Impuesto al Valor Agregado, lo cual, si bien no se relaciona de forma directa con la accesibilidad en su sentido amplio, si corresponde a las dificultades económicas que históricamente ha sufrido este grupo de atención prioritaria; así como se establecen exenciones de impuestos para diversos bienes que concuerden con sus necesidades y que son de vital importancia al tratarse de implementos o medicamentos que no siempre son posibles de conseguirse en el país.

Este articulado permite evidenciar, según Myriam Hidalgo, Loren Espín y Nancy Moreano (2021), que el Estado pretende establecer un régimen tributario que busca progresivamente beneficiar a las personas con discapacidad, en concordancia con el Plan Nacional de Desarrollo 2017 – 2021, el “Sumak Kawsay”⁵ bajo el Régimen del Buen Vivir y en conexión con el Régimen de Desarrollo⁶ consagrado en nuestra

⁵ Art. 341.- El Estado generará las condiciones para la protección integral de sus habitantes a lo largo de sus vidas, que aseguren los derechos y principios reconocidos en la Constitución, en particular la igualdad en la diversidad y la no discriminación, y priorizará su acción hacia aquellos grupos que requieran consideración especial por la persistencia de desigualdades, exclusión, discriminación o violencia, o en virtud de su condición etaria, de salud o de discapacidad (...). (Asamblea Nacional, 2008)

⁶ Art. 275.- El régimen de desarrollo es el conjunto organizado, sostenible y dinámico de los sistemas económicos, políticos, socioculturales y ambientales, que garantizan la realización del buen vivir, del *Sumak Kawsay* (...). (Asamblea Nacional, 2008)

Constitución.

1.3 Discriminación positiva y acciones afirmativas en la LODC y la LOD encaminadas al cumplimiento de los ODS.

Según Eguzki (2009), la discriminación positiva es el mecanismo para enfrentar opresiones constitutivas de regímenes multiseculares, de diversos fenómenos de opresión que no se desvanecen con la abolición jurídica de las condiciones discriminatorias.

Partiendo de este punto, podemos entender que las acciones afirmativas resultantes de una discriminación positiva tienen como objetivo resarcir no solamente las condiciones actuales de discriminación o inequidad, sino aquellas condiciones que históricamente han afectado a los que hoy identificamos como grupos de atención prioritaria, independientemente de tratarse de discapacidades, edad, raza, género, entre muchas otras que, a lo largo del tiempo, han causado injusticia y desigualdad.

Según Jara (2018), la discriminación positiva como concepto ha sido sustentada por el discurso referente a las barreras estructurales y a sus consecuencias históricas, como forma de perseguir la igualdad de oportunidades. Por tal motivo, Eguzki (2009) define ampliamente a la discriminación positiva como aquellas “reglas de aplicación selectiva que toman en cuenta las desigualdades sociales para eliminarlas o reducirlas” (p. 13).

La ONU ha asumido dentro de sus diversos pronunciamientos que la discriminación positiva, a su vez, conlleva en su teoría un gran contenido controversial y que, a causa de este, estas acciones afirmativas deberán mantenerse siempre bajo observación. Zambrano (2024) afirma que plantear acciones afirmativas bajo un velo de ingenuidad conlleva un peligro que podría llegar a profundizar la desigualdad; considerando a su vez que en realidad su carácter es netamente paliativo o compensatorio, pero que en realidad no soluciona ni revierte el origen de los problemas relacionados a la discriminación y desigualdad.

Es a raíz de esta controversia histórica respecto a las acciones afirmativas que Bayefsky (1990) menciona que estas distinciones deben cumplir dos requisitos clave, siendo el primero una justificación objetiva, razonable y legítima y que, en segundo lugar, exista

proporcionalidad entre el medio empleado y la finalidad que se pretende alcanzar.

Es bajo los parámetros que establece Bayefsky (1990) que la ONU (2006) a pesar de reconocer dentro de su artículo quinto de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, que todas las personas son iguales ante la ley; que bajo el mismo artículo determina que no se reconocen como discriminatorias las medidas específicas adoptadas en la Convención. El Ecuador se ha incluido dentro de esta tendencia y desde el año 2008 se ha constituido como un Estado de derechos y justicia, un Estado de bienestar que establece en el artículo tercero de su Carta Magna⁷, incluyendo así, en su artículo 11, numeral segundo, el principio de igualdad en derechos, deberes y oportunidades, y enunciando en el mismo el deber estatal de adoptar acciones afirmativas que promuevan la igualdad real de quienes se encuentren en condiciones desiguales. Este mismo artículo en su numeral tercero establece a su vez la inmediata aplicación de instrumentos internacionales de derechos humanos, creando de esta forma la necesidad de emplear normas y políticas públicas encaminadas al correcto goce de los derechos humanos. Complementa a su vez lo antes mencionado con su artículo 47 que manda garantizar la creación de políticas que procuren la equiparación de oportunidades para las personas con discapacidad, reconociendo en el numeral 11 su derecho al acceso adecuado a bienes y servicios.

Al tomar en consideración lo expuesto, es entonces mucho más fácil explorar la discriminación positiva en los cuerpos jurídicos que ahora se pretenden analizar. Como anteriormente se ha establecido, es posible inferir que dentro de la LODC no es posible encontrar de forma directa alguna clase de acción afirmativa en favor de las personas con discapacidad, más la interpretación del texto normativo nos podría permitir entender que mediante la labor del INEN, las normas internacionales como la ISO-29497, concerniente al Diseño Inclusivo, pueden adaptarse al contexto ecuatoriano para establecer parámetros mínimos de calidad y accesibilidad.

Distinto es el caso de la LOD, pues al haber comprendido el origen y objetivo de la discriminación positiva, podemos entender al conjunto de esta Ley como una acción afirmativa en sí misma, pues al considerar su objeto y fines e incluso desde su propio

⁷ Artículo 11 “garantizar sin discriminación alguna el goce de los derechos establecidos en la Constitución”;

título, podemos comprender que la misma no pretende extender su protección a todos los miembros de la sociedad en general, sino diferenciar a las personas con discapacidad como un grupo vulnerable que debe ser atendido. Esto a su vez queda claro mediante el artículo 17⁸ de la misma, el cual establece la necesidad de observar la condición de vulnerabilidad de una persona para garantizar sus derechos adaptándolos a su condición particular, dotando al Estado de la competencia de diseñar, adoptar y ejecutar políticas públicas para conseguir resarcir desigualdades.

Como fue mencionado con anterioridad, una de las normas con relación al consumo de bienes de las personas con discapacidad es el reintegro del Impuesto al Valor Agregado⁹; al tomar en consideración al IVA como un impuesto de carácter regresivo (es decir, que afecta indiferentemente de la condición socioeconómica del tributante), la devolución de este tomaría un rol reparador de las desigualdades históricas.

Similar, aunque mucho más específico, es el caso de las exenciones a los tributos al comercio exterior en la importación de bienes que, por sus características técnicas, pueden ayudar a superar de forma total o parcial todos los retos diarios causados por la discapacidad; entre los bienes que se ven asistidos por este beneficio tributario, podemos encontrar una amplia diversidad de objetos como: prótesis, medicamentos, automóviles, equipos, maquinaria, entre otros. Sin embargo, es importante tomar a consideración que, si bien la LOD menciona dichas exenciones, es en realidad el Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones (COPCI) el cuerpo normativo que amplía este aspecto y determina mediante sus reglamentos el procedimiento a llevarse a cabo para acceder a dichas exenciones.

Caso similar sucede con los vehículos de adquisición local, pues estos están exentos del pago del IVA e ICE, siempre que estén destinados a la persona con discapacidad o a la

⁸ Art. 17.- *Medidas de acción afirmativa.*- El Estado, a través de los organismos competentes, adoptará las medidas de acción afirmativa en el diseño y la ejecución de políticas públicas que fueren necesarias para garantizar el ejercicio pleno de los derechos de las personas con discapacidad que se encontraren en situación de desigualdad. Para el reconocimiento y ejercicio de derechos, diseño y ejecución de políticas públicas, así como para el cumplimiento de obligaciones, se observará la situación real y condición humana de vulnerabilidad en la que se encuentre la persona con discapacidad, y se le garantizará los derechos propios de su situación particular. (Asamblea Nacional, 2012)

⁹ Artículo 78.- *Impuesto al valor agregado.* - Las personas con discapacidad tienen derecho a que el impuesto al valor agregado que paguen en la adquisición de servicios y bienes de su uso y consumo personal le sea reintegrado (...) (Asamblea Nacional, 2012)

persona jurídicamente encargada de su cuidado¹⁰, sin embargo, la realidad parece indicar que el abuso de este derecho ha permitido que personas que no poseen una discapacidad hayan resultado beneficiadas por esta acción afirmativa, razón por la cual esta misma ley contiene normas¹¹ encaminadas a asegurar el buen uso de estos bienes por medio de la prohibición de enajenar estos vehículos por determinado tiempo o el planteamiento de condiciones para conducir los mismos.

1.4. El INEN, su función de estandarizar normas técnicas de calidad y su relación con el acceso a bienes inclusivos.

Como se ha establecido con anterioridad, el INEN es regulado por la Ley del Sistema Ecuatoriano de la Calidad (LSEC) y bajo la cual se establece un amplio marco normativo para el sistema de calidad del Ecuador, esto abarca desde la normalización, evaluación de conformidad, metrología, hasta la reglamentación técnica. Este último aspecto de dicha ley es trascendental importancia dentro de la inclusión de normativa internacional de estandarización, pues así se establece en el numeral segundo de su segundo artículo, como también de su cuarto numeral¹² el cual manda la obligación del Estado de determinar estándares de calidad y de responsabilidad social.

Con lo anteriormente mencionado, es fácil establecer la relación que tiene el INEN con las Normas ISO, pues dentro de la LSEC es posible identificar normas que establecen competencias a esta institución para realizar la adopción y adaptación de las mismas. Además, el rol del INEN se extendería a la capacitación y asesoría de diversas empresas y organizaciones mediante talleres, cursos y seminarios, para ayudarlas a implementar correctamente las Normas ISO. Asimismo, esta institución realiza funciones de

¹⁰ Artículo 80.- Importación y compra de vehículos ortopédicos y no ortopédicos.- La importación y la compra de vehículos, incluidos los de producción nacional, destinados al uso o beneficio particular o colectivo de personas con discapacidad, a solicitud de éstas, de las personas naturales y jurídicas que tengan legalmente bajo su protección o cuidado a la persona con discapacidad, gozarán de exenciones del pago de tributos al comercio exterior, impuestos al valor agregado e impuestos a los consumos especiales (...) (Asamblea Nacional, 2012).

¹¹ Artículo 81.- Prohibición. - Los bienes importados o adquiridos bajo algunas de las modalidades aquí reguladas, no podrán ser objeto de enajenación ni de cualquier acto jurídico entre vivos que signifique la transferencia de su dominio, posesión, tenencia o uso a terceras personas distintas del destinatario, salvo que haya transcurrido el plazo de cuatro (4) años contados desde la fecha en que dichos bienes han sido nacionalizados o adquiridos (...). (Asamblea Nacional, 2012).

¹² Ley del Sistema Ecuatoriano de Calidad. Art 2. – Se establecen como principios del sistema ecuatoriano de calidad, los siguientes: (...)

2. Equivalencia. -La posibilidad de reconocimiento de reglamentos técnicos de otros países, de conformidad con prácticas y procedimientos internacionales, siempre y cuando sean convenientes para el país (...).

4. Excelencia. - Es obligación de las autoridades gubernamentales propiciar estándares de calidad, eficiencia técnica, eficacia, productividad y responsabilidad social.

certificación y evaluación de conformidad, dentro de las cuales certifica que los productos o servicios proporcionados por los proveedores cumplan con esta normativa internacional.

Es debido a lo anteriormente expuesto que podemos nuevamente relacionar a las funciones del INEN con las Normas ISO y los Derechos de las Personas con Discapacidad como Consumidores, pues diversas normas ISO incluyen estándares y directrices específicas para ampliar la accesibilidad de los productos, servicios y entornos que involucran a las personas con discapacidad en su rol de consumidores, independientemente de sus capacidades específicas.

Esta accesibilidad a su vez se relaciona con la inclusión de las personas con discapacidad dentro de la sociedad, así como su empoderamiento y la potenciación de su autonomía, alineándose así con la Agenda 2030 establecida por la ONU, así como con sus ODS relacionados ya con anterioridad, junto con las diferentes formas de acciones afirmativas que es posible encontrar dentro de la LOD; pretendiendo así fortalecer la cohesión social y el “*Sumak Kawsay*”.

Es necesario considerar al INEN como una entidad adscrita al Ministerio de Producción, Comercio Exterior, Inversiones y Pesca; por lo que la LSEC le atribuye a dicho ministerio deberes y obligaciones¹³ con el mismo, de entre los cuales es importante destacar su facultad de aprobar reglamentos del Instituto o modificarlos, además de vigilar el funcionamiento del mismo.

¹³ Art. 17.-En relación con el INEN, corresponde al Ministerio de Producción, Comercio Exterior, Inversiones y Pesca; los siguientes deberes y atribuciones: a) Determinar los lineamientos generales de la política de acción del Instituto; b) Solicitar de la Dirección General, el estudio de normas técnicas en los campos que considere necesarios; c) Aprobar el reglamento orgánico y funcional del Instituto o modificarlo; e) Vigilar el buen funcionamiento del Instituto, de conformidad con lo que establezcan las regulaciones respectivas; f) Aprobar las propuestas de normas o reglamentos técnicos y procedimientos de evaluación de la conformidad, en el ámbito de su competencia. Las normas técnicas voluntarias emitidas por el INEN (Normas NTE INEN), tendrán el carácter de oficiales y deberán cumplir con el Código de Buena Conducta para la Elaboración, adopción y aplicación de normas del acuerdo OTC de la Organización Mundial de Comercio. (...) h) Promover y aprobar la suscripción de acuerdos de reconocimiento mutuo con instituciones internacionales y convenios de cooperación, asistencia técnica y/o financiera, en materia de su competencia; i) Aprobar las tasas por los servicios que preste el INEN. (Asamblea Nacional, 2010)

CAPÍTULO 2

Estudio del grado de cumplimiento de las Normas ISO en la protección de los derechos de las personas con discapacidad en la adquisición de bienes.

2.1. Las personas con discapacidad, sus experiencias y necesidades como consumidores de bienes. Análisis de las entrevistas realizadas.

2.1.1. Defensoría del Pueblo y su rol con los derechos de las personas con discapacidad.

Durante el desarrollo de la entrevista realizada en la Defensoría del Pueblo fue posible recabar información trascendental en lo que respecta a las personas con discapacidad y la protección de sus derechos. Mediante esta se pudo establecer como objetivo de la institución el de proteger los derechos humanos, de la naturaleza, de la población ecuatoriana y de los extranjeros que se encuentran en el país; bajo esta premisa se estableció que los derechos del consumidor son conceptualizados como parte de los Derechos Humanos y, por lo tanto, de relevancia trascendental para los ODS y la Constitución¹⁴.

Considerando que desde sus principios generales la LODC aborda que en caso de duda en la interpretación de esta ley se deberá aplicar el sentido más favorable al consumidor, es posible inferir que, dentro de la dinámica de poder que se desarrolla entre este y el proveedor, es el consumidor quien se encuentra en una posición de vulnerabilidad, esto es concordante con lo obtenido en la entrevista realizada; puesto que la funcionaria hizo hincapié en la importancia de la subdivisión de la Defensoría del Pueblo en áreas, de entre las cuales es importante resaltar a aquella enfocada únicamente en los derechos de los consumidores y separándola del área de derechos humanos y de la naturaleza. Sumando a esta circunstancia que las personas con discapacidad son consideradas por la Constitución como un grupo vulnerable, nos encontramos entonces bajo una condición

¹⁴ Art. 52.- “Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características.

de doble vulnerabilidad, el cual es recogido bajo el artículo 35¹⁵ de la Carta Magna como objeto de especial protección del Estado.

Si bien la condición del consumidor es aún considerada en el Ecuador como la “parte débil” dentro de la relación que estos mantienen con los proveedores, otras legislaciones como la peruana han llegado a modificar este estatus para poder ampliar la protección de sus derechos, es por eso que Carranza (2018) menciona que la vulnerabilidad referente al consumidor alude a una desigualdad estructural que lo vuelve propenso a asumir más riesgos y por tanto más perjuicios al momento de consumir bienes o servicios, esto como parte del rol que cumplen al incursionar en el mercado y que se vinculan directamente con la discapacidad, condiciones económicas, de género, entre otras.

La entrevista realizada ha logrado a su vez exponer como común el cometimiento de actos u omisiones que afecten a los derechos de las personas con discapacidad. Empresas municipales como Etapa EP, o estatales como la empresa eléctrica han sido ejemplo de cómo cumplir con conductas que protejan dichos derechos, sin embargo, bajo la administración de entidades con recursos más limitados como diversas juntas de agua, se les presentarían mayores dificultades para aplicar los descuentos del 50% relacionados a los servicios básicos; asimismo, el sector privado al ofrecer servicios como los de transporte interprovincial o entretenimiento ha demostrado resistencia al aplicar dichos descuentos, puesto que esto claramente representaría menores beneficios económicos para los mismos. Según indicaría la entrevistada, las personas con discapacidad serían mucho menos propensas a sufrir la inaplicabilidad de sus descuentos en el servicio de transporte público de la ciudad de Cuenca, pues al funcionar este mediante un sistema de tarjetas recargables, no podría ser inobservado por los conductores.

Un tema relevante durante la entrevista fue el rol que cumple la Defensoría del Pueblo en estos casos. La funcionaria fue clara al especificar que, la institución a la que pertenece carece de un rol sancionador, por lo que muchas veces su labor puede verse limitada a llegar a acuerdos con los proveedores o crear programas de capacitación que

¹⁵ El Artículo 35 de la Constitución define a las personas con discapacidad como un grupo de atención prioritaria, asimismo, establece que se prestará especial protección a las personas en condición de doble vulnerabilidad

puedan generar conciencia; a su vez, sería común para esta entidad el realizar visitas para cerciorar el cumplimiento de determinados requerimientos.

Entre los mecanismos de denuncia que existen para las personas con discapacidad, fue indicado que, en el caso de las personas con movilidad reducida, el mecanismo más adecuado podría ser la página web habilitada por la Defensoría del Pueblo para receptor denuncias, esta página web posee una sección específica de denuncias, en la cual debe indicar datos personales y la circunstancia a denunciarse. Similar caso se haría en la recepción de denuncias por medio del correo electrónico de la institución. Sin embargo, el método más común empleado sería la recepción presencial de denuncias, en la cual los usuarios acudirían a las instalaciones de la Defensoría del Pueblo para que un funcionario los atienda, adaptándose de la mejor forma posible a sus necesidades específicas. Tras esta explicación, la funcionaria acotó que la infraestructura de la Defensoría del Pueblo de la ciudad de Cuenca no es en realidad adecuada para la Institución, al carecer de características acordes a la accesibilidad de personas con discapacidad física.

Fueron consultados a su vez, los mecanismos y herramientas utilizados para garantizar los derechos de las personas con discapacidad. Es así como se nos indicó que entre sus labores comunes se encontrarían el realizar visitas técnicas para cerciorar la existencia de libros de reclamos, confirmar la existencia de plazas exclusivas de parqueo para las personas con discapacidad que determina la LOD o, por otro lado, el llevar a cabo el trámite de usuarios y consumidores¹⁶. Sin embargo, sería mediante otras instancias que las empresas podrían ser sancionadas, como remitirse a organismos de control, acudir a autoridades administrativas o hasta activar el órgano jurisdiccional. En su mayoría, la Defensoría del Pueblo centraría sus labores en programas de concientización y capacitación de empresas públicas y privadas, llamando la atención de incluso la Empresa Pública Municipal de Movilidad, Tránsito y Transporte de Cuenca (EMOV EP) para que destinen espacios exclusivos para las personas con discapacidad.

Como siguiente punto a tratar dentro de la entrevista, se desarrolló el tema de la LODC, cómo esta protege a las personas con discapacidad y su conexión con la LOD. A razón de ello, la funcionaria indicaba desconocer si existe una norma específica dentro de la LODC que abarque los derechos de las personas con discapacidad como consumidores,

¹⁶ Este procedimiento se lleva a cabo con la ayuda de la Defensoría del Pueblo con la finalidad de asegurar la correcta tutela de los derechos del consumidor.

añadiría que, tomando en consideración a la LOD como ley general para las personas con discapacidad, debería existir una conexión entre esta y la LODC como ley específica al tutelar sus derechos concretamente como consumidores, en la cual esta última acoja las disposiciones de la LOD.

Entre lo expuesto por la funcionaria entrevistada, se comentó sobre la presente y constante vulneración de los derechos de las personas con discapacidad en relación con el acceso que estas tienen a la información de los productos que consumen. Mencionaba que las personas con discapacidad visual no pueden acceder a esta información por el hecho de que muy pocos productos incluyen el sistema Braille en sus etiquetas, por lo que, tomando en consideración de que es parte de un proceso complejo, el Estado debería demostrar su preocupación por el asunto, así como se ha hecho anteriormente al implementar sistemas en las ciudades que permitan una mejor movilidad para estos individuos mediante baldosas texturizadas, sistemas de sonido junto con los semáforos peatonales o con el sistema Braille que si se ha visto implementado en centros culturales o museos.

También se le preguntó a la entrevistada respecto al rol que cumple el INEN al determinar parámetros de calidad para las personas con discapacidad, a lo que supo responder que debería determinar que hay ciertos productos y servicios que necesitan tener ciertas especificidades que puedan servir para las personas con discapacidad, siendo este un aspecto que el INEN debería considerar no solamente para las realidades en lo que tiene que ver con calidad, sino observando que hay necesidades específicas que deben cubrirse. A esto se adicionó que como Estado se debería tratar de tomar el ejemplo y adoptar normas internacionales, añadiendo no saber si en realidad el INEN o el Estado en realidad realizan esas labores, pero que deberíamos tomar estas regulaciones porque ya tienen un estudio previo, como lo hacen las normas ISO.

Como comentario final, la funcionaria mencionó que en un futuro es posible que estas normas se vuelvan obligatorias, así como la normalización del sistema Braille en diversos productos para poder acceder a información básica de los mismos. Siendo esto un proceso que no se lleva a cabo de manera inmediata, es importante realizar campañas para que voluntariamente las empresas accedan y que posteriormente esto se establezca mediante un mandato.

2.2. La LOD, la LODC y su eficacia para crear prácticas comerciales inclusivas.

Con el objetivo de poder determinar la real eficacia de las normas estudiadas en este trabajo, se realizaron entrevistas a personas con discapacidad cuyo perfil nos permite asegurar la experiencia que estos tienen con las problemáticas que atraviesan las personas con discapacidad. Las personalidades entrevistadas han estado involucradas directamente y han encabezado diversas asociaciones de personas con discapacidad, por lo que han asegurado conocer de primera mano diversas experiencias, las cuales en ocasiones empatan con sus vivencias personales.

El primer entrevistado fue Eduardo Pesantez, actual presidente de la Asociación de Personas con Discapacidad del Azuay (APDISA). El Sr. Pesantez indicó que su discapacidad física es de 65% y se determinó en el año 2004. Fue también entrevistado Lenin Arias, vicepresidente de APDISA y perteneciente al comité organizativo de las Olimpiadas Especiales. Él posee una doble discapacidad lo que le imposibilita realizar actividades de esfuerzo físico.

Como tercer entrevistado se presentó Joselito Rodas, quien se incorporó a diversas asociaciones de personas con discapacidad en la ciudad de Cuenca y llegó a ser presidente de APDISA y candidato a concejal y delegado de otras asociaciones en la ciudad de Quito; así como fue parte del directorio de la Federación Nacional de Ecuatorianos con Discapacidad Física (FENEDIF).

Entre las preguntas realizadas a los entrevistados, se realizó primero la consulta respecto a su entendimiento de la palabra “Accesibilidad”. Dentro de lo mencionado por los mismos, fueron coincidentes las respuestas al momento de entender la accesibilidad física a diferentes entidades tanto públicas como privadas, mencionando la implementación de rampas o ascensores, baños adaptados y diversos sistemas de luces y sonidos, haciendo referencia a aspectos relacionados con la movilidad. Sin embargo, uno de los entrevistados ampliaría el concepto, mencionando que la palabra es compleja y que en realidad representa la búsqueda de un camino para alcanzar una meta; clasificaría a su vez la accesibilidad por sus arista económica, física, emocional, psicológica y también la arista legal, reconociendo que esta establece sus derechos, pero a su vez también los mecanismos para conseguirlos. Acotando finalmente que la

accesibilidad es un camino para llegar al conocimiento, la concordancia, la felicidad y a un objetivo de vida.

Como segundo punto, se consultó a los entrevistados sobre su experiencia al acceder a la información de los productos que comúnmente consumen. Las respuestas obtenidas fueron nuevamente similares, mencionando que en el caso de las personas con movilidad limitada el mayor impedimento es siempre el de la accesibilidad física, asimismo, uno de los entrevistados acotaría que hay información que en algunas ocasiones no es fácil encontrar, siendo un ejemplo de esto lo respectivo a los productos gravados o no con IVA. También han indicado que para compras más específicas es común buscar referencias de los productos en una persona de confianza, también en reuniones de las distintas asociaciones a veces se abarcó el tema. Uno de los entrevistados añadió que por la condición en sí misma de las personas con discapacidad produce que muchas veces no les ha sido posible acceder a la educación, seminarios o charlas respecto al manejo de la informática, por lo que es común que las personas con discapacidad no puedan acceder a los mercados en línea, por lo que considera que se les estaría privando en su mayoría de una valiosa herramienta. Como parte de lo anteriormente expuesto, se mencionó que las leyes contienen un sinnúmero de artículos referentes a la atención a las personas con discapacidad, pero que en realidad se hace poco al respecto.

Respecto a las barreras físicas que se pueden encontrar dentro de diversas entidades públicas o privadas, los entrevistados mencionaron que muchas entidades municipales o estatales carecen de mecanismos para asistir la movilidad de las personas con discapacidad. El tercer interrogado mencionaría que la accesibilidad a diversos lugares ha mejorado desde los años 90, durante los cuales habían iniciado los estudios y la propuesta al Congreso¹⁷ para una ley orgánica y ordenanzas municipales referentes al tema, puesto que en ese entonces toda infraestructura presentaba barreras físicas, cuestión que fue modificándose sustancialmente a partir del 2012 al implementarse la LOD.

A esto se añadiría que, al hablar de la ciudad de Cuenca, existieron siempre limitaciones debido a que el centro histórico y sus edificaciones no pueden ser

¹⁷ Es común entre los entrevistados mencionar Congreso y Asamblea como sinónimos. El anteriormente llamado Congreso pasó a denominarse Asamblea Nacional en el año 2008.

fácilmente remodeladas. Comentó el entrevistado que como parte del Ministerio de Turismo haría recorridos junto a diversas autoridades y dentro de los cuales no pudo acceder a una alta cantidad de restaurantes debido a las condiciones arquitectónicas; situación similar encontró en los museos ubicados en el centro histórico, pues en su mayoría, estos generalmente se ubican en el interior de casas patrimoniales en las cuales se dificulta realizar modificaciones significativas.

Por otro lado, según el entrevistado, serían instituciones privadas, como cines, bancos o supermercados quienes estarían siempre asegurando el diseño inclusivo de sus edificaciones para que estas se adapten a las personas con discapacidad y que justamente serían los centros comerciales más recientes los que mayor infraestructura de accesibilidad implementarían. Uno de los entrevistados mencionó sus experiencias personales:

Hace 8 días yo fui a comprar materiales de construcción, vera que no son espacios justamente para para personas con discapacidad, no solo tienen mucha conciencia. Yo fui a comprar, pero no pude ingresar, me quedé afuera. Me atendieron muy amables los señores y les dije “Señor, si hicieran aquí una rampa le prometo que más personas viniéramos a comprar”. El señor, me dijo “Le pido disculpas, yo me comprometo a hacer una rampa”

También fui a un restaurante en el Cajas y ahí había gradas, entonces tuvieron que ayudarme y yo le dije a la señora “Señora por favor la próxima deberían tener una rampa”. A los 2 meses pasé por el Cajas y vi que habían puesto una rampa. Entonces ahora le llevé a toda mi familia y vamos a comer ahí.

El entrevistado acotó a sus historias que es interesante e importante que las personas con discapacidad tengan conciencia y realicen un llamado de atención a los centros comerciales para que tomen medidas al respecto, añadió que a pesar de conocer que la accesibilidad es su derecho, esto no quiere decir que se deba tratar de imponer o exigir soluciones inmediatas.

Respecto a su autonomía e independencia en relación con la accesibilidad, nuevamente nos mencionarían que uno de los mayores obstáculos que se encuentran al momento de desempeñar el rol de consumidor es el de acceder físicamente a los productos, es bajo estas circunstancias en las que las personas interesadas y su buena voluntad desempeñaría un rol vital para las personas con discapacidad. Se destaca entre lo

obtenido en la entrevista, que la ciudad de Cuenca debido a su ubicación geográfica representa muchos más retos para las personas con discapacidad física, puesto que, al componerse de diversas subidas y bajadas, sería mucha más compleja la movilidad en ella; cosa que no sucedería en ciudades de la costa ecuatoriana al existir grandes extensiones de terreno que no presentaría en su mayoría una inclinación pronunciada.

La entrevista abarcó el conocimiento de los interrogados respecto a tecnologías o herramientas de asistencia que podrían ser implementadas en los ámbitos discutidos y que podrían ayudar al desarrollo de la inclusión. Ante esta interrogante supieron responder que estas herramientas deben ser enfocadas según las limitaciones específicas de las personas con discapacidad. El tercer entrevistado remarcó la necesidad de implementar mecanismos mediante los cuales las personas con discapacidad visual puedan reconocer y recordar la hora de su medicación, así como sistemas de sonido en las calles para mejorar su movilidad.

Mencionó a su vez las necesidades de las personas con discapacidad intelectual, quienes requieren de distintos mecanismos para poder recordar cómo realizar distintas actividades que, una vez más, resultaría en una dificultad dependiendo de las condiciones específicas de dichas discapacidades. Por último, se discutió respecto a las herramientas que ayudan a las personas con discapacidad física, supo indicar que existen distintas herramientas como automóviles adaptados a sus necesidades tanto físicas como económicas, que puedan cumplir con criterios de seguridad y accesibilidad y los cuales podrían suponer directamente un paso en dirección a su autonomía, pues añadió que al no tener estas tecnologías a su disposición, viven en un estado de dependencia y que no es posible una independencia bajo dichas condiciones. Esto sería concordante con lo mencionado con el primer entrevistado, quien indicó que en una ocasión le informaron sobre diferentes tecnologías o herramientas que podían adaptarse a distintas necesidades, de entre lo que destacó la existencia de sillas de ruedas con modificaciones que permiten realizar diversas actividades de una manera más práctica y accesible.

Las entrevistas abarcaron también la necesidad de recurrir a ayuda o apoyo en el caso de que un producto no cumpliera sus necesidades. Este punto por tratar logró evidenciar que las personas con discapacidad se han tenido que adaptar al mundo tal como es y que

en realidad mantienen muchas dudas respecto a cambios inmediatos respecto al tema, como lo supo expresar el primer entrevistado. Nuestro segundo entrevistado mencionó que muchas veces los productos no son claros en ciertas especificaciones como sus fechas de vencimiento, por lo que ha necesitado recurrir a realizar reclamos. Sin embargo, estos reclamos no siempre son bien recibidos y en diversas ocasiones ha tenido que afrontar el rechazo de la devolución de su dinero. Similar sería el caso del tercer entrevistado, quien ha afrontado en diversas circunstancias la necesidad de observar el producto directamente para poder determinar su real utilidad en relación con sus necesidades, sin embargo, al momento de abrir diversos empaques estos perderían su garantía, por lo que fue finalmente imposible el regresarlo, generando así un perjuicio económico al consumidor.

A causa de lo anteriormente mencionado, se cuestionó a los entrevistados respecto al conocimiento que tienen los mismos sobre la Defensoría del Pueblo y sus funciones. El tercer entrevistado mencionó que él considera a dicha institución como una instancia para las personas que tienen alguna problemática jurídica, discrepancias con la vecindad o entre ciudadanos en un espacio; que provee de herramientas para encaminar su defensa, así como de pautas para llegar a determinado consenso de equilibrio para un arreglo. El entrevistado mencionó que, si bien no ha acudido para consultas, él considera que sus acciones deberían ser más contundentes, comprendiendo que bajo su condición no se encuentran en la posibilidad de extender los procesos, añadiría que debería existir una consideración aun mayor para las personas con discapacidad, no como un método de aprovecharse de la ley, sino por su condición; ayudando en las demandas importantes ante los juzgados.

Una opinión mucho más crítica fue la del segundo entrevistado, quien indicó que, a su parecer, la Defensoría del Pueblo es una institución política que existe únicamente para el beneficio de sus funcionarios, pero que en realidad no representa un beneficio real para los ciudadanos. Para ejemplificar, comentó sobre un conflicto en el cual a su parecer no resultaron de utilidad, a pesar de las pruebas que entregaron al respecto. En referencia al mismo conflicto se pronunció el primer entrevistado, quien agregó que, a más de no resultar de utilidad, el acudir a la Defensoría del Pueblo resultó negativo a causa del dinero que la APDISA maneja, resultando en injurias en su contra.

El tema anteriormente referido lleva a comprender que no existe una concordancia real entre el objetivo que plantea la Defensoría del Pueblo y la percepción que tienen los

usuarios respecto a la misma. Como mencionó la funcionaria de dicha institución, no existen herramientas coercitivas dentro de la misma que puedan generar cambios inmediatos dentro de ciertas circunstancias, sino acciones que, como parte de un proceso, llevarían a cambios en el mediano y largo plazo. Sin embargo, al tratarse de personas con discapacidad, el mediano o largo plazo no es una opción real debido a diversos factores como el económico o la accesibilidad física en sí misma.

Como siguiente pregunta, se consultó a los entrevistados sobre la compra o importación de vehículos y los beneficios que la ley les otorga. Respecto al tema, los tres entrevistados supieron expresar que en realidad es un beneficio que pocas personas con discapacidad realmente efectivizan, debido a que, por su condición, pocos tendrían la capacidad adquisitiva necesaria para obtener un vehículo, aun al considerar las reducciones que la ley determina. Tanto el primer entrevistado como el segundo añadirían que existe una discrepancia con la realidad al momento de determinar el porcentaje de discapacidad que padecen, lo que afectaría directamente a los beneficios que la ley establece para ellos; expresarían que a pesar de que en la mayoría de los casos la discapacidad física tiende a incrementarse con el tiempo, los especialistas del Ministerio de Salud Pública determinaron que su porcentaje de discapacidad es en realidad menor al que les habrían asignado en el pasado. A este comentario añadirían que esta es una vivencia generalizada entre sus compañeros, lo que provoca indignación.

Los tres entrevistados coincidieron en que este beneficio se presta para el abuso de las personas con poder como jueces, asambleístas o diversos funcionarios públicos. Indicaron que obtener carnés de discapacidad es muy fácil para las personas que poseen los recursos económicos suficientes, lo que ha permitido que se aprovechen de la situación e importen con facilidad vehículos de alta gama para su uso y posterior comercialización. El tercer entrevistado añadió que, a partir de la creación de estos beneficios tributarios, muchas familias utilizaron a sus familiares con discapacidad para poder adquirir vehículos de forma fraudulenta, desvirtuando así la verdadera finalidad de los mismos.

A pesar de lo anteriormente expuesto, el tercer entrevistado demostró una perspectiva más optimista al respecto, mencionando que si bien existen personas fraudulentas que se

aprovechan de las circunstancias, también existen personas con discapacidad que se ven beneficiadas por dichos beneficios tributarios; lo que aportaría a que su calidad de vida aumentase. La cuestión económica no dejó de ser un punto central dentro de la discusión, pues el entrevistado aproximó que únicamente el diez por ciento de las personas con discapacidad poseen el dinero necesario para poder obtener un vehículo a causa de la dificultad que existe para encontrar trabajos, y que muchas veces los trabajos disponibles son de remuneración limitada al salario básico unificado. Sin embargo, cree que ese diez por ciento que posee la capacidad adquisitiva necesaria debería aprovechar sus condiciones económicas y obtener vehículos para poder así mejorar su calidad de vida.

Las entrevistas abarcaron a su vez la temática del IVA y como su devolución podría beneficiar a las personas con discapacidad. Desde el punto de vista del primer entrevistado, la devolución del IVA es otro de los compromisos del gobierno que beneficia a medias a las personas con discapacidad. Por causa de su limitada condición económica, es poco común la asistencia a las grandes empresas o a grandes proveedores, por lo que se acude a diversos mercados o ferias que generalmente no facturan. Esto provoca que sea muy difícil acumular significativamente los requisitos establecidos para adquirir el beneficio mencionado, añadió que para obtener una devolución de 120 dólares sería necesario consumir más mil dólares en productos grabados con IVA, lo que no responde a la realidad de las personas con discapacidad.

El segundo entrevistado mencionó que al reunir facturas durante todo el año, logra beneficiarse de aproximadamente cien dólares, sin embargo, las medicinas resultan una interrogante para él al no poder determinar cuando estas se encuentran grabadas con IVA; de igual manera, menciona haber escuchado sobre la posible clasificación de almacenes o proveedores que se encargarían de proporcionar las facilidades necesarias para la devolución del impuesto mencionado, lo cual para él resultaría en una grave injusticia por parte del gobierno.

Por otra parte, el tercer entrevistado supo explicar que la devolución del IVA es una herramienta totalmente válida para las personas con discapacidad, al considerar que muchas veces el ingreso que obtienen es menor al Salario Básico Unificado, el poder recuperar el IVA de forma solidaria por parte del Estado es un beneficio que aporta significativamente. Sin embargo, resalta a su vez que muchas veces se da un mal uso a

dicho beneficio, por lo que es necesario realizar este proceso de forma lícita y transparente por el bien de la sociedad.

Finalmente, se cuestionó respecto al conocimiento sobre el Diseño Inclusivo y sobre las Normas ISO. El primer entrevistado supo expresar que él no tiene profundo conocimiento sobre el tema. Similar fue el caso del segundo entrevistado, quien supo mencionar que el diseño inclusivo para él es realizar un proyecto o un proceso para incluir, poder dar las facilidades y la apertura a las personas con discapacidad y así no cuartear sus facultades, para ser parte de la educación o de la sociedad en general; respecto a las normas ISO, mencionó no haber escuchado de las mismas.

El tercer entrevistado indicó tener un conocimiento relativo respecto a las normas ISO, pues este es un tema que se ha tratado varias veces dentro de diversos congresos al momento de armar reglamentos o herramientas que indican especificaciones de los espacios para las personas con discapacidad y su desenvolvimiento adecuado, sin pretender cometer abusos y desconsideraciones con los proveedores. Entre los objetivos que se han planteado se encuentra establecer rampas con la inclinación adecuada dependiendo del espacio disponible; el tamaño de los baños para las personas que requieren ingresar con silla de rueda, así como las comodidades para su movilidad; señales sonoras para las personas con discapacidad visual a un nivel adecuado de decibeles que no resulten dañinas para sus oídos; así como accesibilidad mediante luces dentro de diversos recorridos para favorecer la movilidad y el desplazamiento.

El entrevistado se expresó respecto a la importancia de que, tanto las personas en general, como los constructores, conozcan sobre las necesidades de las personas con discapacidad, añadiendo que la socialización ha sido amplia en los últimos años. Dentro de sus actos cotidianos siempre ha contado con la presencia de una persona que lo acompaña, lo que hace que sus labores diarias se lleven a cabo de forma más amena.

CAPÍTULO 3. Recomendaciones para mejorar la implementación de las Normas ISO y su efectivo cumplimiento en beneficio de las personas con discapacidad

3.1. Análisis de las entrevistas realizadas, experiencias de las personas con discapacidad como consumidores de bienes.

Partiendo desde las entrevistas realizadas fue posible elaborar un análisis que refleja cómo los objetivos de la LODC y la LOD se cumplen al momento de tutelar los derechos de las personas con discapacidad como consumidores. Es a partir de ese punto que toma relevancia la entrevista realizada a la funcionaria de la Defensoría del Pueblo, quien indicó que la tutela de los derechos del consumidor debería tener un enfoque especial para las personas con discapacidad si se toma en cuenta a la LOD como la ley general que abarca la protección de este grupo vulnerable. Esto crearía una relación de norma general – norma específica con la LODC, donde sería posible aplicar esta segunda por el principio de especialidad. Esto resulta coherente con lo mencionado por Guerrero (2020), quien establece que la especialidad se determina según las normas que se contrastan y las circunstancias que pretenden ser reguladas.

Tomando en consideración lo pronunciado por los entrevistados respecto al significado de la palabra “Accesibilidad” es posible comprender que ésta es generalmente relacionada con la accesibilidad física, más específicamente enfocada en la movilidad, sin embargo, el concepto puede comprenderse íntegramente si consideramos su arista económica, legal e incluso psicológica. Respecto a esta última, el tercer entrevistado nos permitió comprender que las personas con discapacidad, en especial aquellas que no adquieren dicha condición desde su nacimiento, sino a partir de determinado acontecimiento, tienden a considerar limitaciones desde el aspecto psicológico a causa del impacto que esto conlleva, por lo que la accesibilidad real toma en consideración el contexto emocional de las personas con discapacidad y considera mecanismos que las alienten a no modificar su autoconcepto o redefinirlo de ser necesario, partiendo desde sociedades que comprendan y acojan las necesidades de este grupo desde el diseño inclusivo, y evitando que se sientan excluidos o estigmatizados. Según Rojas (2013), la forma particular que tiene las personas con discapacidad de vincularse con la sociedad

se relaciona con la autopercepción y la forma en la que son percibidas desde un paradigma tradicional o médico- biológico¹⁸.

Otra de las aristas referenciadas es la legal, la cual abarca la protección que se les brinda a las personas con discapacidad desde las normas y políticas públicas encaminadas a mejorar su nivel de vida, evitando la discriminación y considerando a la acción afirmativa como el medio para lograr un balance dentro de la sociedad. Como ha sido posible evidenciar en la LOD se abarcan diversos aspectos importantes para la vida digna de las personas con discapacidad, determinando así que, a pesar de sus carencias, si existe una rama normativa amplia para la protección de sus derechos, sino que es su aplicación la que se pone realmente en duda.

Por último, la arista económica hace referencia a las limitaciones que encuentran las personas con discapacidad de mejorar su capacidad adquisitiva, esto por la dificultad que enfrentan al momento de conseguir empleo o por el costo que conlleva el tratamiento médico de sus condiciones particulares. Es de esta forma que podemos entender a la accesibilidad como un objetivo que se persigue desde diversos ámbitos, rompiendo ese paradigma que muchas veces parece limitarse únicamente a lo físico, por lo que la aplicación de normas ISO que únicamente sean referentes a esto, serian insuficientes para realizar un cambio real a la accesibilidad de las personas con discapacidad; claramente esto representa un reto para estas normas enfocadas en lo técnico y cuya aplicación muchas veces se enfrenta a diversas ramas de las ciencias sociales.

El segundo punto consultado a los entrevistados fue el de su experiencia al acceder a la información de los productos que consumen. De las respuestas obtenidas a esta pregunta fue posible comprender que uno de los mayores inconvenientes que tienen las personas con discapacidad es el de identificar los productos grabados con IVA, lo cual entorpece el retorno de dicho impuesto y perjudica económicamente a un grupo vulnerable que comúnmente ya ve reducida su capacidad adquisitiva.

Se añadió también que las personas con discapacidad ven aun limitado el acceso a la educación, a pesar de que la sección tercera de la LOD trata exclusivamente este tema en diversos de sus aspectos; lo que ha provocado que no les sea posible acceder a

¹⁸ Rojas menciona el paradigma tradicional y médico-biológico, los cuales se refieren al abordaje a las personas con discapacidad desde su condición médica, desde una visión paternalista o incluso excluyente.

diversas herramientas o que sean propensos a ser estafados, sin embargo, las propias asociaciones han tratado de suplir esta necesidad mediante reuniones informativas que se enfocan justamente en comunicar al respecto de tecnologías novedosas que podrían ser de utilidad para las necesidades específicas de cada individuo. A esto es posible relacionar lo mencionado por la funcionaria de la Defensoría del Pueblo, quien añadió que una de las herramientas que posee su institución es la de realizar capacitaciones; lo indicado fue referente tanto a empresas públicas como privadas, sin embargo, dentro de las competencias de la Defensoría del Pueblo se encuentra la posibilidad de realizarlas también a diversas asociaciones de personas con discapacidad para poder permitirles un mayor acceso a la información o a las herramientas para acceder a ella, esto corresponde a sus competencias establecidas en el artículo sexto¹⁹ de la ley que la regula.

Como fue mencionado con anterioridad, las barreras físicas son uno de los mayores obstáculos al momento de acceder a bienes o servicios, esto empata con lo anunciado por la funcionaria de la Defensoría del Pueblo cuando indicaba las carencias de diseño dentro de las instalaciones de la institución, permitiendo así entender que a pesar de ser el Estado el cual se encarga de velar por la accesibilidad de las personas con discapacidad, es en ocasiones, el primero en vulnerar este derecho al no proporcionar la infraestructura adecuada que permita la inclusión y establecer así diversas barreras arquitectónicas.

A esto es posible añadir que las condiciones geográficas influyen a su vez dentro de la accesibilidad que existe en la ciudad, pues el estilo colonial de diversas zonas urbanas, sumado a las características específicas que han influenciado el diseño arquitectónico de estas, han provocado que las edificaciones antiguas presenten múltiples espacios reducidos. Dentro de la ciudad de Cuenca, el desarrollo económico se ha llevado a cabo en gran parte en el interior de su centro histórico²⁰, lo que en ciertas circunstancias dificultaría las remodelaciones necesarias para adaptar los espacios para las personas con discapacidad, sumando a esto el alto costo de los mismos.

La experiencia de los entrevistados demostró que la empresa privada es quien realmente lidera la elaboración de infraestructuras inclusivas que permitan el acceso a las personas con discapacidad. Dicho interés por la accesibilidad proviene no únicamente de la

¹⁹ Art. 6- Competencias: (...) d) Diseñar e implementar programas de sensibilización, formación y educación en derechos humanos y de la naturaleza.

²⁰ La ciudad de Cuenca, Ecuador, fue declarada Patrimonio Cultural de la Humanidad en el año de 1999, en razón a su centro histórico de estilo colonial bien conservado.

necesidad de cumplir los requerimientos establecidos por los Gobiernos Autónomos Descentralizados, sino también desde la amplia concientización que ha adoptado la sociedad en general respecto a las personas con discapacidad y sus necesidades a partir de la globalización y el uso de redes sociales que permiten una amplia difusión de las mismas. Esto se demuestra al no tratarse de únicamente grandes centros comerciales o supermercados los cuales adoptan dichas características especiales en sus diseños, sino también del esfuerzo que evidenciaron nuestros entrevistados por parte de medianos y pequeños comerciantes que se han mostrado preocupados al no poder atenderlos adecuadamente y han decidido tomar acciones correctivas. Tal motivo ha llevado a que el sector privado se familiarice cada vez más con normas internacionales de estandarización, sin necesidad de la intervención del Estado.

Los resultados obtenidos demostraron la gran importancia que tiene el conocimiento y la capacidad de obtención de herramientas y tecnologías de asistencia para las personas con discapacidad y el desempeño de sus actividades diarias. Con la lógica de diferenciar las necesidades entre las distintas clases de discapacidades, es posible reconocer la utilidad de diversos complementos que pueden potencialmente mejorar el desempeño de su rol como consumidores; haciendo hincapié en las personas con discapacidad visual fue posible destacar la necesidad que éstas tienen de reconocer por medios táctiles o sonoros los diversos bienes que desean adquirir, así como la movilidad idónea que los guíe hacia los mismos.

La discapacidad física también cuenta con diversas herramientas que pueden ser de gran utilidad para el día a día, pero no suelen estar disponibles para su adquisición de forma ágil u oportuna; similar circunstancia la atraviesan las personas con otras clases de discapacidad, como la intelectual o la psicosocial. El conocimiento de estas tecnologías también es un factor relevante respecto al acceso a las mismas, pues si bien el Estado se encuentra cada vez más presente en cuanto tutela de derechos, comunicación y capacitación para personas con discapacidad, es importante considerar que el 47% de las personas con discapacidad son mayores a los 51 años, lo cual se vuelve un factor aún más relevante al considerar su condición económica y que tan solo un 4% de las personas con discapacidad pertenecen a este grupo etario y se mantienen laboralmente activas.

Las circunstancias anteriormente expuestas se relacionan directamente con el conocimiento que tienen las personas con discapacidad respecto a nuevas tecnologías que las ayuden a solucionar las diversas adversidades que afrontan día a día, pues tanto el factor educativo como el económico se conectan directamente con la facilidad de acceder a herramientas de comunicación que permiten obtener información respecto a bienes desarrollados o en desarrollo que se ven enfocados en mejorar su calidad de vida.

Es justamente el desconocimiento o la dificultad económica que existe para acceder a estas herramientas, lo que en diversas ocasiones impide la potencialización de las habilidades de las personas con discapacidad, privándolas así de diversos métodos que pueden emplear para poder actuar con mayor independencia y desempeñar actividades que puedan ayudarlos a ampliar dicha condición económica y mejorar su calidad de vida. El tema toma alta relevancia al considerar que la gran mayoría de ayudas técnicas destinadas al control médico, movilización o desenvolvimiento independiente de las personas con discapacidad, son consideradas como efectos personales de los viajeros por vía aérea y que, por lo tanto, su ingreso al Ecuador se encuentra exento de impuestos. De este modo, es posible considerar que aquella facultad que posee la Defensoría del Pueblo de brindar capacitaciones pueda estar siendo realizada bajo un enfoque incorrecto y que no produce los cambios esperados para la correcta tutela de los derechos de las personas con discapacidad.

Este tema es altamente relevante al tomar en consideración que el Estado establece la normativa necesaria para la exención de tributos al comercio exterior de bienes y vehículos para las personas con discapacidad en un manual específico adecuado al presente año 2024. Dicho manual emitido por el SENA E plasma las pautas necesarias que deberán seguirse para conseguir los beneficios que a grandes rasgos menciona la LOD, incluyendo el procedimiento a seguirse para obtenerlos, el cual, si bien establece normas claras, es poco accesible para un consumidor casual.

A su vez, esto se relaciona con lo mencionado por los entrevistados respecto a las exenciones tributarias establecidas para la importación de vehículos. Dichas exenciones se ven nuevamente criticadas por quienes deberían ser sus beneficiarios, pues si bien agradecen y desean aprovechar este beneficio, reconocen también que son una minoría quienes pueden acceder al mismo, y que esto se debe a que las condiciones económicas que atraviesan no se los permiten.

Por otro lado, los entrevistados lograron identificar que esta acción afirmativa se ha visto envuelta en un sinnúmero de polémicas relacionadas con el abuso y la corrupción, mencionando diversas circunstancias bajo las cuales diversas personas con poder han logrado obtener el carné que los identifica como personas con discapacidad a pesar de no poseer discapacidad alguna; similar es el caso bajo el cual los familiares de personas con discapacidad se aprovechan de dicha exención para obtener vehículos de mayores cualidades a un menor precio.

A causa de estos abusos, se ha puesto en duda la labor de las entidades estatales relacionadas a dicho beneficio. Los entrevistados mencionaron que la labor de diversos funcionarios del CONADIS ha sido en detrimento de las personas con discapacidad, pretendiendo hacer de menos a las discapacidades con las que conviven y reduciendo su porcentaje de discapacidad en el documento emitido por la misma institución; mientras que personas con poder han presuntamente logrado obtener una alta calificación de discapacidad sin poseerla en realidad. Esto reafirma lo mencionado por Zambrano²¹, pues en lugar de encontrar soluciones integrales para las personas con discapacidad, se ve ampliada la desigualdad respecto a quienes tienen el poder para aprovecharse de las circunstancias. Lo previamente anunciado se ve impulsado por el gran incentivo económico que representa el beneficio tributario mencionado, pues la tabla proporcionada en el manual establece el siguiente porcentaje de aplicación:

Grado de discapacidad	Porcentaje para la aplicación de beneficio tributario
30% a 49%	60%
50% a 74%	70%
75% a 84%	80%
85% a 100%	100%

Es por este motivo que la consideración de nuevas tecnologías se ha vuelto vital para estos procesos, puesto que la automatización de los mismos se ha considerado como un método eficaz para erradicar la corrupción que lo envuelve, manejando a su vez normas ISO de diferente índole, junto con la norma ya adaptada por el INEN referente al manejo de privacidad y protección de datos que, si bien no tienen una conexión directa

²¹ Ver acápite 1.3. referente a su crítica de las acciones afirmativas.

con las personas con discapacidad, pueden marcar pautas importantes para la materialidad de sus derechos. Tal como lo indican Serna, Hernández y Echeverría (2023) al sostener que la implementación de tecnologías avanzadas es esencial para la modernización de operaciones y la prevención de la corrupción.

Es entonces que se vuelve imperativa la fiscalización mediante operativos interinstitucionales que permitan la verificación de documentos que certifiquen a las personas poseedoras de estos vehículos como personas con discapacidad o asegurando el control del uso de los mismos; incluyendo tanto a las autoridades aduaneras como a miembros del CONADIS y el Ministerio de Salud Pública, para comprobar que dichas exoneraciones se otorguen o utilicen correctamente. La necesidad de realizar estos controles no se limita únicamente a buscar justicia para quienes abusan de dicho beneficio, sino también involucran la salud emocional de las personas con discapacidad que defienden esta medida y que, a causa de quienes hacen mal uso de la misma, han llegado a ser criticados como parte de quienes se aprovechan de esta.

Otro tema discutido fue la devolución del IVA para las personas con discapacidad contenido en la LOD, esta acción afirmativa planteada con la finalidad de no castigar impositivamente a las personas con discapacidad también ha sido bien recibida, tanto por su finalidad como por su ejecución. Sin embargo, esto no la ha vuelto exenta de críticas, pues en varias ocasiones se llegó a mencionar durante las entrevistas que la información relacionada al tema es muchas veces de difícil acceso. Esta información no se limitaría únicamente al desconocimiento de los productos grabados con IVA como lo mencionaron los entrevistados, sino que envolvería temas anteriormente mencionados como el del acceso a nuevas tecnologías como la internet o diversas plataformas digitales que excluyen a quienes no tienen acceso a las mismas. Asimismo, el acceso físico a diversas instalaciones del Servicio de Rentas Internas no siempre es adecuado, lo que se vuelve otro obstáculo para las personas que desean acceder a este beneficio. La complejidad del trámite ha sido mencionada como un gran obstáculo para quienes desean ser beneficiarios del mismo, lo que, sumado a lo anteriormente mencionado, ha causado que el acceso al mismo se vea reducido.

Por todo lo previamente mencionado, es posible comprender que el correcto empleo de la normativa ISO no puede llevarse a cabo sin considerar a otras aristas ajenas a las

especificadas en esta investigación, puesto que la accesibilidad debe manejarse desde una visión amplia que permita abarcar íntegramente las problemáticas que enfrentan las personas con discapacidad en su faceta de consumidores.

3.2. El Organismo Internacional de Estandarización como camino hacia la dignidad y precedentes de su inclusión en distintos ordenamientos jurídicos.

Las normas ISO han llegado a ser una referencia internacional en cuanto la estandarización de características que ayuden al desarrollo de la inclusión de las personas con discapacidad como consumidores. Al tratarse de una problemática que se aborda desde múltiples aristas, los países que adoptan normas ISO referentes al tema lo han hecho también desde una visión amplia y que considera la diversidad de necesidades que existe entre las personas con discapacidad.

Es así como, países como Japón, España o Uruguay ya han adoptado normas como la ISO 23599, la cual abarca los productos de apoyo para las personas ciegas o con problemas de visión, haciendo esta norma hincapié en superficies táctiles que facilitan la movilidad e independencia de las personas con discapacidad visual. La extensa adopción de esta norma permite evidenciar el compromiso por parte de la comunidad internacional con los ODS.

Esta no ha sido la única norma ISO adoptada por la comunidad internacional, pues el Reino Unido es uno de los países que ha incorporado la ISO 17049, referente al diseño inclusivo y la aplicación del sistema Braille en señalizaciones, aparatos o equipos. La aplicación de esta norma ha permitido que las señales establecidas en sistema Braille sean consistentes alrededor del mundo, evitando así interpretaciones erróneas e impulsando nuevamente la dignidad y autonomía de las personas con discapacidad.

Como se pudo deducir de las entrevistas realizadas, las barreras físicas son uno de los mayores obstáculos que enfrentan las personas con discapacidad al momento de cumplir su rol como consumidores, sin embargo, la norma ISO 21542 proporciona los requisitos necesarios para asegurar la accesibilidad dentro y fuera de los mismos. Esta norma también ha sido adoptada por Japón y Reino Unido, pero a esto se han sumado países como Canadá o Australia.

Existen diversos ejemplos de normas ISO adoptadas por la comunidad internacional para mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad, sin embargo, estas

normas continúan en un constante desarrollo que adapta las necesidades de las personas con discapacidad al avance social y tecnológico. Entre las normas en desarrollo, es posible encontrar a aquellas referentes al acceso de servicios turísticos; lo cual plantearía un gran avance al considerar al Ecuador como un país con un gran potencial dentro de este ámbito.

Así como el Ecuador deposita la competencia de adaptar y adoptar normas internacionales de estandarización por medio del INEN, dentro de la comunidad internacional es posible encontrar entidades equivalentes en cada país. Dichas entidades cumplen funciones similares, enfocando su labor en la contextualización de normas técnicas a la realidad, social, económica, política y tecnológica del Estado al que pertenecen. Alemania, Estados Unidos, Reino Unido, Japón, al igual que otros países; utilizan sus entidades especializadas en la normalización para participar en ISO como miembros plenos de la misma con derecho a voto, mientras que países más pequeños participan en distintas calidades, obteniendo acceso a los avances en el desarrollo de normas internacionales. Es importante destacar que el INEN es un miembro pleno, por lo que tiene derecho a voto y ha participado activamente en el desarrollo a la normativa referente a la gestión ambiental y de calidad; por lo tanto, la normativa ISO no es ajena para el Ecuador, por lo que el ejercicio de adopción y adaptación es y será cada vez más eficiente, lo que representa una oportunidad para el desarrollo de la materialización de los derechos de las personas con discapacidad.

3.3. Conclusiones

1. La experiencia de consumo de bienes no se limita únicamente al acto del contacto inmediato con los productos en el mercado, sino que debe considerar todo el proceso realizado por las personas con discapacidad; el cual involucra un proceso amplio que abarca desde la movilidad al lugar donde se realiza el acto, la obtención de información clara y accesible, la adecuada disposición de los productos en estanterías, así como su interacción con los mismos hasta su adquisición.
2. Referente a las normas ISO, es necesario considerar su inclusión en un sentido amplio, comprendiendo los diversos aspectos que componen a la accesibilidad. Trascendiendo el eje físico para abarcar también lo económico, legal y psicológico, acompañado de políticas públicas diseñadas desde esta perspectiva.

Esta accesibilidad integral permite que su efectividad se amplie y se consolida como un camino hacia la dignificación de este grupo vulnerable que ha sido históricamente rechazado por la sociedad.

3. Aunque la LOD mantiene una amplia normativa establecida para tutelar los derechos de las personas con discapacidad, ésta carece de una complementación adecuada con la LODC para abarcar su rol de consumidores de bienes, y con normas ISO enfocadas en el tema como la ISO 21542 (para accesibilidad en edificios) y la ISO 17049 (Sobre señalización que utiliza el sistema Braille), entre otras que, en su conjunto, pueden actuar de forma armónica para permitir un avance en lo establecido por los ODS.
4. Las personas con discapacidad enfrentan diversas barreras para acceder a la información de los bienes que desean adquirir. Estas barreras se extienden desde el inadecuado etiquetado de productos que no utilizan formatos accesibles, hasta problemas más profundos, como la falta de educación y capacitación respecto a nuevas tecnologías utilizadas comúnmente para empoderar al consumidor por medio de la accesibilidad a la información, o las normas que permiten brindar beneficios en forma de acciones afirmativas y que buscan equilibrar la balanza para quienes han visto reducida su capacidad económica debido a sus circunstancias. En este contexto, la comunicación toma un rol esencial si se considera la amplia normativa fuera de la LOD y LODC que también beneficia a las personas con discapacidad en su rol de consumidores.
5. Si bien el INEN adopta diversas normas ISO enfocadas en la accesibilidad para personas con discapacidad, no existe un marco claro y suficientemente sólido que permita su correcto cumplimiento. Por otro lado, la Defensoría del Pueblo, al carecer de una facultad sancionatoria y no realizar las suficientes campañas de capacitación y concientización, no cumple con las expectativas de diversas asociaciones de personas con discapacidad, quienes buscan otros medios para asegurar sus derechos como consumidores.
6. El acceso a la información por medio de la internet ha permitido que la sociedad tome conciencia al respecto de diversos grupos vulnerables y los desafíos que afrontan, causando que el sector privado tome la iniciativa de incluir a la accesibilidad dentro de sus principios al momento de ofrecer productos y

servicios, tomado en consideración normas ISO que las certifican ante el público de manera positiva; sin embargo, esta concientización aun no resulta suficiente para tutelar adecuadamente los derechos de las personas con discapacidad, por lo que el rol del Estado es trascendental para alcanzar una igualdad real.

3.4 Recomendaciones

1. Armonizar lo dispuesto en la LODC y la LOD en conjunto con estándares ISO y asegurar que las políticas de accesibilidad del Ecuador se basen en prácticas internacionales podría ampliar su alcance y permitir establecer un rango normativo superior a estas últimas, permitiendo cumplir con los ODS planteados como política pública.
2. Ampliar las facultades de la Defensoría del Pueblo a un rol sancionatorio para asegurar el cumplimiento de normas inclusivas adaptadas por el INEN podría permitir que la población de personas con discapacidad aumente su confianza en las instituciones públicas y ejerzan sus derechos de forma más adecuada.
3. Redireccionar el enfoque de la Defensoría del Pueblo en su facultad de realizar capacitaciones puede lograr concientizar a las personas con discapacidad sobre sus derechos y la forma de ejercerlos, así como las diversas acciones afirmativas de las que pueden verse beneficiados. Permitiendo así empoderarlos como consumidores, tanto de bienes de uso cotidiano como de bienes especiales como los detallados en la Ley de Régimen Tributario Interno.
4. Plantear políticas públicas que tengan como objetivo crear incentivos al sector privado por el cumplimiento de normas ISO orientadas a la inclusión podría aumentar el interés por la accesibilidad y el diseño inclusivo, lo que a su vez puede fomentar una cultura de responsabilidad.
5. La simplificación y automatización de diversos trámites mediante los estándares ISO puede mejorar el ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad y reducir la corrupción en los procesos necesarios para ser acreedor de estos, permitiendo así enfocar las acciones afirmativas en las personas que las requieren y evitar el uso abusivo de estas.

REFERENCIAS:

Alejandro Moreno. (2024). *Diferencias entre exclusión, segregación, integración e inclusión*.

Alfaro Rojas, L., Psicólogos Costa Rica, D. de, & Alfaro-Rojas, L. (2013). *REVISTA COSTARRICENSE DE PSICOLOGÍA COLEGIO PROFESIONAL Psicología y discapacidad: un encuentro desde el paradigma social Psychology and Disability: An Encounter from the Social Paradigm*. 32, 63–74.
<http://www.revistacostarricensedepsicologia.com>

Antonio, R. (2023). *Derecho a la información en consumidores con discapacidad visual en Colombia*. <https://www.discapnet.es/discapacidad/diferencias-entre-exclusion-segregacion-integracion-e-inclusion>

Asamblea Nacional. (n.d.). *LEY DEL SISTEMA ECUATORIANO DE LA CALIDAD*. www.lexis.com.ec

Asamblea Nacional. (2008). *CONSTITUCION DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR 2008 Decreto Legislativo 0 Registro Oficial*. www.lexis.com.ec

Asamblea Nacional. (2009). *REGLAMENTO ORGANICO FUNCIONAL DE LA DEFENSORIA DEL PUEBLO*. www.lexis.com.ec

Asamblea Nacional. (2010). *CODIGO ORGANICO DE LA PRODUCCION COMERCIO E INVERSIONES*. (COPSI)

Asamblea Nacional. (2011). *Reglamento COPCI*.

Asamblea Nacional. (2012). *Ley Orgánica de Discapacidades*.

Asamblea Nacional. (2015). *LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR*. <https://www.dpe.gob.ec/wp-content/dpetransparencia2012/literala/BaseLegalQueRigeLaInstitucion/LeyOrganicadelConsumidor.pdf>

Asamblea Nacional. (2019). *LEY ORGANICA DE LA DEFENSORIA DEL PUEBLO*. www.lexis.com.ec

Bayefsky, A. F. (1990). The Principle of Equality or Non-Discrimination in International Law. In *Human Rights Law Journal* (Vol. 11).

Capece, S. (2010). *El diseño centrado en el usuario: principios y nuevos escenarios para el producto inclusivo*.

Carranza Álvarez, C. (2017). *La tutela constitucional del consumidor al reconocimiento de su vulnerabilidad, por el CPDC peruano: primera exploración jurisprudencial*.

CONVENCIÓN INTERAMERICANA PARA LA ELIMINACIÓN DE TODAS LAS FORMAS DE DISCRIMINACIÓN CONTRA LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD. (n.d.).

Díaz Díaz, M.-P. G. (2022). El consumidor con discapacidad: Entre autonomía, discriminación y justicia administrativa. *Persona y Familia*, 11(1), 135–161. <https://doi.org/10.33539/peryfa.2022.n11v1.2569>

Gabriel, P. (2023). *ANÁLISIS DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN SU CONDICION DE CONSUMIDORES Y LOS MECANISMOS PARA SU ESPECIAL PROTECCION.* <https://orcid.org/0000-0001-9880-4231>

Guerrero, J. F. (2020). La Derogación de Normas Jurídicas y Principios de Solución de Antinomias. *Revista Ruptura*, 02, 227–252. <https://doi.org/10.26807/rr.vi02.30>

Hidalgo, M., Espin Lorena, & Moreano, N. (2021). *Las Excepciones en el Regimen Tributario de las Personas Mayores Adultas y Personas con Discapacidad.*

Jara-Labarthé, V. (2018). Discourses and practices of positive discrimination for indigenous policies in higher education. *Cinta de Moebio*, 63, 331–342. <https://doi.org/10.4067/S0717-554X2018000300331>

Lara Serna, L., Hernández González, D. F., & Echevarría Miranda, A. (2023). Transparencia, Tecnología y Participación Ciudadana: Claves para fortalecer el Sistema Nacional Anticorrupción en México. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 4(5). <https://doi.org/10.56712/latam.v4i5.1398>

Molina Díaz, K. (2015). *ANÁLISIS DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD DESDE LA TEORÍA CRÍTICA ANALYSIS OF THE RIGHTS OF THE PERSONS WITH DISABILITY FROM THE CRITICAL THEORY.*

Moreno, L. (2017). REGLAMENTO A LA LEY ORGANICA DE DISCAPACIDADES. In *Registro Oficial Suplemento* (Vol. 109). www.lexis.com.ec

Naciones Unidas. (2015). *UDHR Declaracion Universal de los Derechos Humanos.*

Naciones Unidas. (2023). *The-Sustainable-Development-Goals-Report-2023_Spanish.*

Naciones Unidas. (2006). *CONVENCIÓN SOBRE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD.* <https://www.un.org/esa/socdev/enable/documents/tccconvs.pdf>

Naciones Unidas. (2015). *Transformar nuestro mundo: la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible.*

Organización Mundial de la Salud. (2011). *Informe Mundial sobre la Discapacidad.*

Pele, A. (2015). La Dignidad Humana: Modelo Contemporáneo y Modelos Tradicionales. *Revista Brasileira de Direito*, 11(2), 7–17. <https://doi.org/10.18256/2238-0604/revistadedireito.v11n2p7-17>

Secretaria Tecnica Planifica Ecuador. (2019). *Informe de avance del cumplimiento de la agenda 2030 para el desarrollo sostenible*. www.planificacion.gob.ec

Servicio Ecuatoriano de Normalización. (2015). *NTE INEN 2849-1. UNE-ISO 22458*. (2023). www.une.org

Urteaga, E. (2009). LAS POLÍTICAS DE DISCRIMINACIÓN POSITIVA EGUZKI URTEAGA. *Núm, 146*, 181–213.

Zambrano Sanjuán, C. A. (2024). A THEORY OF (IN)JUSTICE? CRITIQUE OF THE REMEDIAL MEASURES FOR SOCIAL INEQUALITIES DERIVED FROM JOHN RAWLS'S THEORY OF JUSTICE. *Universitas Philosophica*, 41(82), 79–104. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.uph41-82.ticr>