

Resolución N° 1216-2023
INDDHH 2023-I-38-0000017

Montevideo, 13 de junio de 2023

Sra. Presidenta del Banco Hipotecario del Uruguay
Dra. Casilda Echevarría

I) ANTECEDENTES

1. La Institución Nacional de Derechos Humanos y Defensoría del Pueblo (en adelante INDDHH) recibió el 5 de enero de 2023 una denuncia presentada por el Sr. R.C., relativa a la eventual vulneración de su derecho a la igualdad y no discriminación y su derecho a la accesibilidad por parte del Banco Hipotecario del Uruguay (en adelante BHU).
2. El denunciante relata que el 4 de enero de 2023, consultó al BHU vía correo electrónico si contaban con intérprete de lengua de señas, ya que es una persona sorda y deseaba informarse sobre un trámite. Desde el organismo le informaron que no contaban con intérprete de lengua de señas y le solicitaron que enviara su consulta vía correo electrónico.
3. Luego de analizar los requisitos de admisibilidad establecidos por la Ley N° 18.446 y el Reglamento de la INDDHH, la denuncia fue considerada admisible por el Consejo Directivo de la INDDHH y tramitada en el Expediente N° 2023-I-38-0000017.
4. La INDDHH se comunicó con el BHU para intercambiar sobre la situación, y el 13 de enero de 2023 recibió vía correo electrónico una respuesta de la Secretaría de Presidencia del BHU. Allí expresan que la Ley 17.378 en su artículo 5 establece la obligación del Estado como persona pública mayor a contar con un intérprete de lengua de señas, no así la obligación de cada institución pública; mientras que el artículo 7, que establece adaptaciones concretas que tiene que cumplir todo establecimiento público, no incluye contar con un intérprete de lengua de señas. Por otra parte, señalan la posibilidad de que el Sr. R.C., así como cualquier otra persona sorda, concurra al BHU con un intérprete para ser atendidos personalmente, y sugiere al denunciante consultar ante en el Ministerio de Desarrollo Social.
5. En el marco del procedimiento establecido por la Ley 18.446 y el Reglamento de la INDDHH, el 1 de febrero de 2023 se envió al BHU el oficio DEN 0009/2023, por el que se solicitó al organismo que informara si estaba adoptando alguna medida para garantizar al Sr. R.C. su derecho a la accesibilidad y si el personal de su organismo cuenta con formación y sensibilización para garantizar la no discriminación por motivos de discapacidad. Asimismo, la INDDHH manifestó su disponibilidad para mantener una reunión y colaborar con el organismo respecto al tema.
6. El 24 de febrero de 2023, el BHU remitió a la INDDHH su respuesta al oficio. El organismo reafirmó su interpretación de los artículos 5 y 7 de la Ley 17.378, según la cual no está obligado a contar con intérprete de lengua de señas, por lo que no estarían incumpliendo la normativa. En ese sentido, reiteró la posibilidad de que el denunciante coordine día y horario para concurrir al BHU con un intérprete.
7. Por otra parte, el organismo expresa que ejerce la inclusión y protección de personas con discapacidad, por ejemplo a través de: "(i) el ingreso a funciones de personas no videntes, con hipoacusia y otras discapacidades; (ii) contar con dos funcionarios del

Departamento de Desarrollo de Recursos Humanos que realizaron el curso de Operadores Laborales en Udelar a efectos de apoyar a los funcionarios con discapacidad a efectos de lograr su mejor inserción en la empresa y; (iii) el dictado entre los meses de marzo a setiembre del año 2022 del Curso Introdutorio a LSU (80 horas) a cargo del Centro de Investigación y Desarrollo para la Persona Sorda (CINDE), en el cual participaron 17 personas, 8 de las cuales pertenecen al Departamento de Atención Personalizada”.

II) CONSIDERACIONES DE LA INDDHH

8. Luego de analizar los hechos a la luz de la normativa vigente y los estándares internacionales sobre el tema, la INDDHH cuenta con elementos de convicción suficientes para constatar que existe vulneración al derecho a la igualdad y no discriminación y al derecho a la accesibilidad del Sr. R.C. por parte del BHU, al no garantizarle el acceso a un intérprete de lengua de señas.
9. El derecho de las personas en situación de discapacidad a un trato igualitario y no discriminatorio, así como a una especial protección que lo garantice, está ampliamente consagrado tanto a nivel internacional como nacional.
10. En el ámbito internacional, la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (2008) establece en su artículo 3 a la accesibilidad como un principio general. El artículo 9, refiere a la accesibilidad como el acceso de las personas con discapacidad, al entorno físico, el transporte, la información y las comunicaciones, en igualdad de condiciones que las demás personas. Entre las medidas que los estados deben adoptar a tales efectos, establece en los literales e) y f) la asistencia de intérpretes profesionales de lengua de señas.
11. Por otra parte, en el artículo 2 la Convención establece que la denegación de ajustes es una forma de discriminación por motivos de discapacidad, entendiendo por “ajustes razonables”: “las modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas que no impongan una carga desproporcionada o indebida, cuando se requieran en un caso particular, para garantizar a las personas con discapacidad el goce o ejercicio, en igualdad de condiciones con las demás, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales”.
12. En ese sentido, el artículo 5 establece el deber de los Estados de adoptar medidas para asegurar la realización de ajustes razonables, “a fin de promover la igualdad y eliminar la discriminación”.
13. El Comité sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad se expresó sobre los ajustes razonables en su Observación general N° 6 del 26 de abril de 2018¹, donde sostuvo que “son una parte intrínseca de la obligación, de cumplimiento inmediato, de no discriminar en el contexto de la discapacidad”. El Comité señala también que se trata de una “obligación reactiva individualizada” que responde al requerimiento de una o varias

¹ Naciones Unidas, Comité sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (2018). Observación general núm. 6 (2018) sobre la igualdad y la no discriminación. Recuperado de <https://www.ohchr.org/es/documents/general-comments-and-recommendations/general-comment-no-6-article-5-equality-and-non>

personas en situación de discapacidad, para superar obstáculos para acceder a situaciones o entornos, o ejercer sus derechos.

14. En el ámbito nacional, la Ley 17.378 del 25 de julio de 2021 reconoce la lengua de señas uruguaya como lengua natural de todas las personas sordas y tiene como objeto la eliminación de barreras comunicacionales para personas sordas e hipoacúsicas.
15. A esos efectos, el artículo 5 de la ley establece que el Estado asegurará a todas las personas sordas e hipoacúsicas que lo necesiten, el acceso a los servicios de intérpretes de lengua de seña uruguaya, en cualquier instancia en que no puedan quedar dudas del contenido en la comunicación que deba establecerse.
16. Es preciso destacar que el artículo 7 de esa ley, mencionado por el BHU, establece cuestiones relativas a los establecimientos como lugar físico, y a características que esos espacios deben cumplir. Ello surge de su lectura y del informe remitido por la Comisión de Educación y Cultura durante el trámite parlamentario de la ley, donde se señala que "el artículo 7" facilita la circulación en lugares públicos de las personas comprendidas en esta ley"².
17. En su respuesta, el BHU sostiene que el artículo 5 solo refiere al Estado persona pública mayor y que el artículo 7 que sí establece obligaciones concretas para los organismos no hace mención a contar con intérprete de lengua de señas, por lo que no estaría obligado a ello.
18. En primer lugar, cabe destacar que el artículo 7 no hace mención a esa obligación porque su contenido, como ya se refirió, es otro, y está relacionado a la circulación en lugares físicos.
19. Por otro lado, las obligaciones de derechos humanos y su exigibilidad alcanzan al Estado en sentido amplio, estando todos sus componentes sometidos al cumplimiento de los derechos humanos, incluyendo en este caso al BHU.
20. El BHU realiza una interpretación restrictiva que de ninguna forma puede aceptarse, en cuanto pretende limitar la exigibilidad de los derechos humanos, lo que en consecuencia vaciaría de contenido esos derechos.
21. En definitiva, las normas citadas son claras en cuanto a la obligación de realizar ajustes razonables que eliminen los obstáculos en la accesibilidad, cuando personas en situación de discapacidad así lo requieran en circunstancias concretas.
22. En conclusión, el BHU vulneró el derecho a la igualdad y no discriminación del Sr. R.C. al negarle el acceso a un intérprete de lengua señas para un adecuado asesoramiento.
23. Es preciso destacar que la vulneración no se genera al no contar con un intérprete de lengua de señas disponible en el organismo, sino por negarse a realizar ese ajuste razonable consistente en conseguir un intérprete para atender concretamente a la demanda del Sr. R.C.

² Parlamento del Uruguay, Comisión de Educación y Cultura (2001). Lengua de señas uruguaya. Se reconoce como la lengua natural de las personas sordas y de sus comunidades en todo el territorio de la República. Recuperado de <https://parlamento.gub.uy/documentosyleyes/documentos/repartido/representantes/45/574/1/PDF>



Institución Nacional
de Derechos Humanos
y Defensoría del Pueblo



- III) Por todo lo anteriormente expuesto, EL CONSEJO DIRECTIVO DE LA INSTITUCIÓN NACIONAL DE DERECHOS HUMANOS Y DEFENSORÍA DEL PUEBLO RESUELVE:
- i. Que el Banco Hipotecario del Uruguay vulneró el derecho a la igualdad y no discriminación del Sr. R.C. al negarle el acceso a un intérprete de lengua de señas uruguaya para garantizar su derecho al acceso a la información.
 - ii. En el caso concreto, recomendar al organismo que disponga un servicio de intérpretes de lengua de señas uruguaya para garantizar al denunciante su derecho al acceso a la información.
 - iii. Recomendar al Banco Hipotecario del Uruguay que realice las provisiones necesarias para disponer de un servicio de intérpretes de lengua de señas uruguaya, ya sea de forma permanente en el organismo o en las ocasiones en que ello sea requerido; ya sea a través de la contratación del servicio o de la realización de articulaciones interinstitucionales con otros organismos para dar respuesta a estas situaciones.
 - iv. En virtud de lo dispuesto por el artículo 28 de la Ley 18.446 y artículo 96 del Reglamento de la INDDHH, se solicita al organismo que en plazo diez (10) días hábiles manifieste formalmente si aceptan o no las presentes recomendaciones y las acciones que adoptará para su cumplimiento.
 - v. Notificar al denunciante y al organismo.


Cr. MARCOS ISRAEI
PRESIDENTE
Institución Nacional de Derechos Humanos
y Defensoría del Pueblo


Dr. BERNARDO A. LEGNANI
DIRECTOR
Institución Nacional de Derechos Humanos
y Defensoría del Pueblo


JIMENA FERNÁNDEZ BONELLI
DIRECTORA
Institución Nacional de Derechos Humanos
y Defensoría del Pueblo

LP