



Resolución Nº / 2024 /1385

INDDHH 2024-I-38-0000192

Montevideo, 3 DIC. 2024

Sr. Intendente de Canelones

Luis Marcelo Metediera Vidal

I) Antecedentes

1) La Institución Nacional de Derechos Humanos y Defensoría del Pueblo (INDDHH), recibió una denuncia presentada por una persona amparada en la reserva establecida en el artículo 12 de la ley Nº 18446 y luego de analizados los requisitos de admisibilidad, fue ingresada en el expediente INDDHH 2024-I-38-0000192.

2) De acuerdo a la información que brindara la persona denunciante, el día 1º de marzo de 2024 por la mañana tomó un bus de la empresa TPM junto con su hijo de 9 años de edad, en Pando con destino a Aeroparque. Adicionó que tiene una tarjeta de STM de gestión social debido a que su hijo se encuentra diagnosticado dentro del espectro autista, también adjuntó fotos de los boletos emitidos.

Le manifestó al chofer que ella era usufructuaria de dicha tarjeta, por ser familiar de una persona con discapacidad y que su hijo durante el año no abonaba boleto por usar túnica, aclaró que en la ocasión concurrían al centro de apoyo del niño. El chofer no le cobró el boleto y tampoco le expresó nada.

3) Ambas subieron al ómnibus en el centro de la ciudad de Pando y en la intersección de ruta 101 con la ruta 8 el chofer detiene el bus, se dirige al fondo donde estaba con su hijo y le pidió que se acercara con la tarjeta, la denunciante se dirigió al frente del bus, entregó la tarjeta; el chofer corroboró que era una tarjeta para acompañantes de persona con discapacidad, lo que confirmaba la veracidad de sus dichos. No obstante, el chofer le cobra el boleto del niño, bajo amenaza de hacerlos descender del bus, en una zona alejada. Por lo que, en definitiva, la denunciante optó por abonar el boleto.

4) Se denuncia que el proceder del conductor fue violento, exponiendo a todos los pasajeros y, en especial a su hijo, a una situación de violencia, agravada por la condición antes dicha.

Asimismo, manifiesta que situaciones de maltrato hacia pasajeros no son aislados.

5) Denunció además que, en casos como éste, debería facilitarse el transporte a niños que así lo necesitaran cuando no hay clases y viajan sin túnicas.

Entiende que las empresas que no capacitan a sus funcionarios y señaló la inexistencia de lugares donde presentar quejas cuando acontecen situaciones como la presente.



Institución Nacional
de Derechos Humanos
y Defensoría del Pueblo



6) la denunciante repudió la actitud del chofer de detener el ómnibus en una zona deshabitada y exponer a un niño delante de todos los pasajeros.

7) Recordó haber planteado una queja en las oficinas de la empresa y consultar sin suerte si se le podía gestionar una tarjeta al niño. Fue derivada a la oficina de STM, donde no le informaron sobre el particular.

8) Cerró su denuncia manifestando que como integrante de un colectivo de familias de personas con TEA sería beneficioso que, al momento de otorgar los boletos a los acompañantes, se le brinde una tarjeta STM al niño, ya que es el beneficiario de esta prestación y sus derechos están siendo vulnerados.

Agrega que muchos niños en enero y febrero no pueden acceder a los talleres de verano ni a las terapias que brindan las clínicas por motivos económicos.

9) Admitida la denuncia por el Consejo Directivo se envió a la Intendencia de Canelones el oficio DEN 0202/2024 el día 13 de mayo, poniendo en conocimiento de la Intendencia los hechos denunciados y solicitando que en el plazo de 15 días hábiles informara sobre:

-Si la Sra. FP tenía tarjeta STM y a que título le fue otorgada.

-Cuales eran los requisitos que se solicitan para acceder a una tarjeta STM para una persona en situación de discapacidad y/o su acompañante.

-Toda otra información que entienda pertinente proporcionar sobre esta temática.

10) Con fecha 7 de junio llega la respuesta a la INDDHH.

Allí se indica que la solicitud de una tarjeta STM de Gestión Social de Canelones se realiza en la oficina de Desarrollo Humano del municipio al que corresponda el domicilio del beneficiario y que dicha oficina depende de la Dirección General de Desarrollo Humano de la Intendencia de Canelones.

Se requiere a ese efecto fotocopia de cédulas del titular y su acompañante, recibo de pensión por invalidez si la tuviera, constancia de domicilio, constancia del lugar (centro) al que concurre y cantidad de días que concurre, certificado médico donde se indique la discapacidad y la necesidad de que viaje acompañado (si es menor siempre viaja acompañado).

Con estos datos se compita un formulario en el municipio más cercano y le hace una entrevista una visitadora social. Se renueva en forma anual.

La denunciante realizó el trámite en el año 2021 y posteriormente lo renovó en tres ocasiones.

11) Por último, se informa que, cuando el titular está en edad escolar viaja de tónica y el acompañante tiene la tarjeta STM para acompañarlo al centro al que acuda, si explica que no va a viajar de tónica por algún motivo, se le otorga una tarjeta igual a la del acompañante.

Sobre los hechos denunciados no se hizo ninguna precisión desde la Intendencia.

12) A los efectos de dilucidar si se habían investigado los hechos denunciados se envió un correo electrónico a la Dirección de Transporte de la Intendencia.



La respuesta reitera el mecanismo de obtención de la tarjeta y agrega que puede suceder que, en algunos casos, los chóferes cobradores de la empresa TPM, conozcan a las personas y no les cobren. Pero de acuerdo a la reglamentación vigente, tener una tarjeta de Acompañante no conlleva el derecho a llevar otra persona, el beneficiario debe tener túnica o tarjeta.

En relación a la situación denunciada, concluye que a partir de las palabras de la denunciante que el chofer lo único que hizo fue reclamarle el pago del boleto, debiendo considerarse que el funcionario tiene la doble función de chofer cobrador, no pudiendo desatender el tránsito. Por tanto, las personas deben acercarse al asiento del conductor para pagar, y quizás el requerimiento a la Sra. FP le hizo pasar un mal momento, pero no configura un mal trato. En consecuencia, no se realizó ninguna investigación.

13) De las actuaciones se dio vista a la denunciante.

Al evacuarla indicó que en las oportunidades en que concurrió al municipio, nunca le mencionaron que su hijo debía tener una tarjeta para cuando no viajaba con túnica, ni tampoco se lo informaron desde el Área de Discapacidad de la Intendencia, pese a tener varios contactos con su Director.

Consideró que la situación se hubiese evitado informando en la página de la IMC, distribuyendo folletos informativos en los municipios o similares. También destacó que en la empresa de transporte TPM no le informaron cuando concurrió a denunciar el hecho, quizás porque lo ignoraban.

En definitiva, agradeció las gestiones realizadas y la información que se le brindó.

II) Consideraciones de la INDDHH

1) La INDDHH no tiene competencia para investigar los hechos denunciados respecto de empresas privadas, debiendo -de acuerdo al artículo 5° de la ley 18.446- comunicarse con los organismos públicos de su contralor y supervisión, en este caso, la Intendencia de Canelones.

Desde la Intendencia se entendió que el hecho no reviste la gravedad suficiente para ser investigado, estimándose que haya ocurrido por la ignorancia de la denunciante que desconocía que, para usufructuar del viaje gratuito, su hijo debería tener una tarjeta para los meses de enero y febrero, cuando no hay escuela y que el uso de túnica no exonera de pagar el boleto.

2) La denunciante en sus descargos reconoce su ignorancia a ese respecto. Literalmente manifiesta *«Desde el municipio Nicolich se comunicó A. S. y me explicó que no hay pase libre en Canelones ni se otorga tarjeta en Canelones para el menor. También hablé con el Área de Discapacidad de la IMC, con su director hablé con F. L. tengo mails consultando y jamás me plantearon una tarjeta para el niño»*.

De acuerdo a la información relevada, la INDDHH entiende que existió una situación de violencia que hubiera debido investigarse inmediatamente después de ocurrido si la denunciante hubiera conocido los canales adecuados para denunciarlos.

Por ello, se dispondrá el cierre de las actuaciones, sin perjuicio de efectuar algunas recomendaciones.



Institución Nacional
de Derechos Humanos
y Defensoría del Pueblo



3) El servicio que brinda la empresa TPM es un servicio público que la Intendencia de Canelones otorga por concesión a empresas privadas.

Esa concesión es regulada por la Ordenanza de Servicios Regulares de Transporte Colectivo de Pasajeros Departamentales por Carretera¹, aprobado por decreto departamental N°21 de fecha 7/06/2011 que establece las condiciones que deben cumplir las empresas y las obligaciones para los funcionarios de esas empresas.

4) El artículo 5.26, en la redacción dada por el artículo 10 del decreto departamental establece la gratuidad del transporte para escolares que se encuentren en situación de discapacidad acreditando algunos requisitos.

El artículo 6.3 lit. d) expresa que los conductores cobradores deberán: «d) no proferir palabras indecorosas, no provocar discusiones y hablar lo necesario con los pasajeros».

De acuerdo al relato no cuestionado de la denunciante, el conductor-cobrador incurrió en una conducta prohibida al obligar a la denunciante a abonar un boleto para su hijo, provocando antes una discusión y una situación de violencia.

5) De acuerdo al artículo 4º literal G de la ley N° 18.446 le corresponde a esta Institución recomendar y proponer la adopción de prácticas institucionales y medidas administrativas que redunden en una mejor protección de los derechos humanos.

Conforme a la situación denunciada y a las respuestas brindadas, la denunciante ignoraba que podía tramitar una tarjeta para su hijo, y cuando consultó en el municipio no fue informada correctamente.

Tampoco se ignora que la persona presentó una denuncia ante la INDDHH como consecuencia, -siempre según sus dichos-, de presentarse en varias oficinas sin obtener respuesta.

La situación por la que pasó junto con su hijo, se produjo, en parte, por falta de información de la denunciante.

6) Por ello, se recomendará a la Intendencia de Canelones que realice una campaña de difusión que informe a la población: a) quienes son beneficiarios de la tarjeta STM de acuerdo al artículo 5.26 de la Ordenanza de Servicios Regulares de Transporte Colectivo de Pasajeros Departamentales por Carretera en la redacción dada por el Decreto Departamental N° 12/020, que modifica el Decreto Departamental N° 21/2011; y b) cuales son las vías y los lugares que tienen los usuarios del transporte colectivo de pasajeros para presentar denuncias.

7) También se recomendará a la Intendencia que realice una campaña de capacitación a sus funcionarios que trabajan en atención al público para informarles quienes son beneficiarios de la tarjeta STM de acuerdo al artículo 5.26 de la Ordenanza de Servicios Regulares de Transporte Colectivo de Pasajeros Departamentales por Carretera en la redacción dada por el Decreto Departamental N° 12/020, que modifica el Decreto Departamental N° 21/2011.

¹ <https://www.imcanelones.gub.uy/es/conozca/gobierno/normativa-departamental/direccion-general-de-transito-y-transporte>



III) Por todo lo anteriormente expuesto, el Consejo Directivo de la Institución Nacional de Derechos Humanos y Defensoría del Pueblo resuelve:

- I) Recomendar a la Intendencia de Canelones que realice las campañas de difusión y capacitación descritos en los términos del Considerando 7 de la presente Resolución.
- II) Solicitar a la Intendencia de Canelones que en el plazo de quince (15) días hábiles manifieste la aceptación o no en relación a las presentes recomendaciones, en el marco del artículo 28 de la ley N° 18.446, indicando las medidas que se hubieran adoptado.
- III) Disponer el cierre de las actuaciones conforme al artículo 27 de la ley N° 18.446.
- IV) Notificar a la denunciante.

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

Dra. CARMEN RODRÍGUEZ NÚÑEZ
PRESIDENTA
Institución Nacional de Derechos Humanos
y Defensoría del Pueblo

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

Cr. MARCOS ISRAEL
DIRECTOR
Institución Nacional de Derechos Humanos
y Defensoría del Pueblo

WILDER TAYLER
DIRECTOR
Institución Nacional de Derechos Humanos
y Defensoría del Pueblo