



Acu Nuestro Tiempo

Evaluación Ley 20.422: Igualdad de oportunidades para el consumo de personas con discapacidad.

Estudio en las regiones del Maule y Metropolitana

Documento preparado por Iván Valdés (Jefe de Proyecto) y Verónica Fuentes.

Organización de Consumidores Nuestro Tiempo, Región del Maule. Co-ejecutado por ODECU, Región Metropolitana.
Financiado por SERNAC: Fondos concursables para Asociaciones de Consumidores
27-12-2017

Agradecimientos

El presente estudio fue realizado gracias al financiamiento obtenido en el Fondo Concursable para Iniciativas de las Asociaciones de Consumidores, del Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC). Fue co-ejecutado con ODECU, de la Región Metropolitana.

Agradecemos la valiosa de colaboración de las siguientes instituciones, que facilitaron el contacto con los y las informantes:

- Oficina de la Discapacidad de la Ilustre Municipalidad de Curicó.
- Oficina de la Discapacidad de la Ilustre Municipalidad de Talca.
- Oficina de la Discapacidad de la Ilustre Municipalidad de Linares.

Asimismo, agradecemos colaboración de ODECU, personificada en su presidente Sr. Stefan Larenas por participar activamente en la toma de datos en la Región Metropolitana, la cual ha enriquecido el análisis de la información obtenida en nuestra región.

Finalmente, debemos mencionar el enorme trabajo de coordinación y logística de nuestro encargado de proyectos ingeniero Miguel López M., el apoyo técnico en temas de discapacidad de Guillermo Valdés G., quién además dirigió nuestro programa radial, el apoyo de nuestros encuestadores Srta. Sophia López y el sr. Carlos Fuentes y a todos nuestros invitados a los programas radiales desarrollado en Noviembre del 2017 en Radio Lautaro de Talca, los que incluyen las autoridades del Senadis y Sernac de la VII región.

Contenido

Agradecimientos	1
I. PRESENTACIÓN DEL ESTUDIO	3
1.1 ANTECEDENTES DE LA EVALUACIÓN: <i>LEY 20.422 NORMAS SOBRE IGUALDAD DE OPORTUNIDADES E INCLUSIÓN SOCIAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD</i>	3
1.2 OBJETIVOS	5
1.3 ESTRATEGIA METODOLÓGICA.....	5
II. RESULTADOS Y ANÁLISIS	7
2.1 REGIÓN DEL MAULE	7
2.1.1 Accesibilidad al entorno físico.....	7
Presencia de rampas y/o ascensores	7
Presencia de baños para PeSD	8
Presencia de señalización y/o CCTV para personas discapacidad auditiva	8
Presencia de cajas preferenciales para personas con discapacidad	9
Presencia de estacionamientos preferenciales para personas con discapacidad	10
Acompañamiento de perros de asistencia.....	11
2.1.2 Accesibilidad a la información.....	11
2.2 REGIÓN METROPOLITANA	13
2.2.1 Accesibilidad al entorno físico.....	13
Rampas de acceso o ascensores	13
Presencia de baños preferenciales.....	14
Presencia de Señalización y/o CCTV para personas discapacidad auditiva	15
Presencia de cajas preferenciales para PeSD.....	15
Presencia de estacionamientos preferenciales para personas con discapacidad	16
Señalética acompañamiento de perros de asistencia.....	17
2.2.2 Accesibilidad a la información.....	17
Rotulación mediante sistema Braille de medicamentos y alimentos que impactan la salud...	17
2.3 AVANCES Y TAREAS PENDIENTES.....	18
CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS.....	19
.ANEXO 1: LISTADO DE MEDICAMENTOS TESTEADOS	21

I. PRESENTACIÓN DEL ESTUDIO

1.1 ANTECEDENTES DE LA EVALUACIÓN: *LEY 20.422 NORMAS SOBRE IGUALDAD DE OPORTUNIDADES E INCLUSIÓN SOCIAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD*

El presente estudio se fundamenta en la Ley 20.422, publicada el 10 de febrero del 2010¹, la cual fija normas sobre igualdad de oportunidades e inclusión social de personas con discapacidad, estableciendo en su artículo 7º que:

Se entiende por igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad, la ausencia de discriminación por razón de discapacidad, así como la adopción de medidas de acción positiva orientadas a evitar o compensar las desventajas de una persona con discapacidad para participar plenamente en la vida política, educacional, laboral, económica, cultural y social.

Conforme tal conceptualización, en el artículo 8º se indica que el Estado será responsable de establecer medidas contra toda forma de discriminación que afecte a las personas en situación de discapacidad (PeSD en adelante) y de la prevención de conductas de acoso. Entre éstas, aquellas que garanticen “la accesibilidad, los requisitos que deben cumplir los bienes, entornos, productos, servicios y procedimientos, así como las condiciones de no discriminación en normas, criterios y prácticas, con arreglo al principio de accesibilidad universal”.

Estos ajustes buscan facilitar la accesibilidad o participación de una persona con discapacidad en igualdad de condiciones que el resto de los ciudadanos. Y es el Estado, “a través de los organismos competentes, impulsará y aplicará medidas de acción positiva para fomentar la eliminación de barreras arquitectónicas y promover la accesibilidad universal”, como se indica en el artículo 23º.

Entre las medidas contempladas por la Ley, son de interés del presente estudio, las siguientes:

- El artículo 26º, que establece la lengua de señas como medio de comunicación natural de la comunidad sorda.
- El artículo 28º al afirmar que todo edificio de uso público y todo aquel que, sin importar su carga de ocupación, preste un servicio a la comunidad, así como toda nueva edificación colectiva, deberán ser accesibles y utilizables en forma autovalente y sin dificultad por personas con discapacidad, especialmente por aquellas con movilidad reducida. Asimismo, estarán sometidas a esta exigencia las obras que el Estado o los particulares ejecuten en el espacio público al interior de los límites urbanos, y los accesos a los medios de transporte público de pasajeros y a los bienes nacionales de uso público.
- Artículo 31º en el cual se señala que los establecimientos comerciales, industriales y de servicios, públicos o privados; los que exhiban espectáculos artísticos, culturales o deportivos; los edificios destinados a un uso que implique la concurrencia de público, y los espacios de uso público que cuenten con estacionamientos para vehículos, reservarán un número suficiente de ellos para el uso de las personas con discapacidad, conforme a las disposiciones de la Ordenanza General de Urbanismo y Construcciones. Corresponderá a la municipalidad respectiva velar por el adecuado cumplimiento de esta obligación.

¹ Disponible en <https://www.leychile.cl/Navegar?idLey=20422>

- Artículo 32º, que indica que los reglamentos que fijen las normas de carácter sanitario sobre producción, registro, almacenamiento, tenencia, distribución, venta e importación, según corresponda, así como las características de los productos farmacéuticos, alimentos de uso médico y cosméticos, deberán contener disposiciones que aseguren la debida protección de los discapacitados visuales en el uso de dichos productos con medidas tales como la rotulación con sistema braille del nombre de dichos productos y su fecha de vencimiento.

Como establece la misma Ley, el incumplimiento de estas normas puede ser denunciado por cualquier persona, ante el juzgado de policía local. Este inciso resulta especialmente relevante, porque sitúa el compromiso con la inclusión en el conjunto de la sociedad, y es aquí donde las organizaciones sociales pueden jugar un rol activo en pro de la inclusión de las PeSD. En esta línea argumentativa es que la Organización de Consumidores Nuestro Tiempo de Talca, en conjunto con la Organización de Consumidores y Usuarios de Chile (ODECU), asume su responsabilidad evaluando el cumplimiento de la Ley de Inclusión en materia de consumo por parte de personas con discapacidad, dimensión que no ha sido explorada en profundidad a la fecha resultando un foco de derechos prácticamente desconocido en este grupo específico de la población.

Así, a partir de los artículos destacados anteriormente, este estudio se centra en dos dimensiones de derechos del consumidor en personas con discapacidad: a) acceso al espacio físico en locales comerciales y b) acceso a la información por parte de éstas.

Las dos dimensiones focalizadas dicen relación con el principio de **accesibilidad universal** que propugna la Ley 20.422, esto es, “la condición que deben cumplir los entornos, bienes, productos y servicios para ser comprensibles, utilizables y practicables por todos en condiciones de seguridad, autonomía y comodidad”. Asimismo, se debe considerar que en Chile, la Ley N° 19.496 establece como un **derecho de los consumidores, contar con información veraz y oportuna** sobre los productos ofrecidos. Es decir, la Ley busca que todos los consumidores, independientemente de sus condiciones particulares, puedan tomar decisiones fundamentadas sobre su consumo, y que éste no atente contra la seguridad de los individuos. Ambos principios dan origen a este estudio evaluativo.

1.2 OBJETIVOS

General

Verificar el cumplimiento de la ley 20.422 aplicada a consumidores con discapacidad.

Específicos

- Definir sectores o rubros prioritarios para consumidores discapacitados.
- Identificar las acciones que han desarrollado las empresas para facilitar el acceso y consumo informado de consumidores con discapacidad.
- Comparar las realidades regionales.
- Formular recomendaciones para disminuir las brechas, en el caso de que existiesen.

1.3 ESTRATEGIA METODOLÓGICA

Este estudio es una investigación cuantitativa, con uso de **muestra no probabilística, de tipo intencionada**.

Como técnica principal se realizó un proceso de **observación no participante**, mediante el uso de una pauta estandarizada. Este instrumento fue aplicado a: i) rubros más significativos para las personas con discapacidad, definidos por el equipo responsable, y ii) a la rotulación de medicamentos. El proceso general de observación se explica a continuación:

- Observación del retail y servicios básicos.** Esta observación fue llevada a cabo entre los meses de octubre y noviembre del año en curso, en las regiones del Maule y Metropolitana, según los criterios explicitados en la propuesta hecha al SERNAC, la que incluye el levantamiento de información en todas las firmas dominantes del Gran retail, Servicios de Utilidad Pública y establecimientos de la banca e instituciones financieras. Por ejemplo, en el caso del Gran retail se incluyeron los 4 supermercados dominantes (Lider, Jumbo, Tottus y Unimarc) como asimismo, en el caso de farmacias las 3 grandes cadenas (FASA, Cruz Verde y Salco Brand). Asimismo, en comunas de la Región del Maule se incluyeron firmas locales que incluyen farmacias y tiendas multihogar que allí también son dominantes.
- Para el caso de la **rotulación del nombre y fecha vencimiento de medicamentos** en sistema Braille. El proceso de observación y levantamiento de información fue realizado también en ambas regiones, incluyendo 4 comunas de la Región Metropolitana (realizado por ODECU) y 3 de la Región del Maule (efectuado por Nuestro Tiempo). Metodológicamente, se partió con una canasta de medicamentos pre-establecida que incluye medicamentos que han sido testeados por SERNAC respecto a la evolución de sus precios², la que se complementó con categorías farmacéuticas que pertenecen a 10 de los

² Ver por ejemplo, <https://www.sernac.cl/sernac-entrega-actualizacion-precios-bioequivalentes/>

principios activos de mayor demanda privada en las 3 grandes cadenas de farmacias en el país (representan el 90% de las ventas de medicamentos minoristas en Chile). El listado considerado se incluye en Anexo 1. Como puede observarse en ese listado, dichos principios activos fueron testeados respecto a medicamentos patentados (o de origen), su bioequivalente de mayor demanda, un genérico de marca (también conocido como marca de fantasía)

En otro orden, como la ley también incluye dentro de esas normas alimentos que tengan impacto en la salud (suplementos alimenticios, entre otros), se incluyó una lista de 10 productos en la lista testeadas.

Como el resultado del testeo fue insatisfactorio, debido a que ninguno de los fármacos considerados preliminarmente en ese listado cumplen actualmente la norma, se consideró una segunda etapa correctiva que consistió en el juicio de expertos (usualmente es un componente en enfoques cualitativos de levantamientos de información), los que fueron integrados por un médico senior del SAPU y un químico farmacéutico que trabaja directamente en testeo de ventas de medicamentos en farmacias dominantes del país, juicio que en conjunto con un trabajo de campo focalizado en la pregunta de los medicamentos que se venden y que están editados en sistema braille permitió identificar los laboratorios que sí cumplen la norma, y por lo tanto el resto de los laboratorios no lo hace en la actualidad.

En suma, el levantamiento se realizó en una lógica secuencial, esto es:

- Primera etapa: Basado en el testeo de un listado prefijado bajo los supuestos mencionados en el texto
- Segunda fase: juicio de expertos y preguntas directas a vendedores de las farmacias dominantes del país.

Por último, junto a la observación, se realizó tres **entrevistas grupales**, en las comunas de Curicó, Talca y Linares, con el objetivo de conocer la experiencia de los consumidores con discapacidad, al momento de acceder al comercio y los obstáculos que enfrentan en ese momento. Esas reuniones fueron coordinadas directamente por ACU Nuestro Tiempo con las Oficinas de Discapacidad Municipales de esas comunas.

II. RESULTADOS Y ANÁLISIS

Para efectos de la presentación de los resultados y análisis, éstos han sido ordenados por región para luego establecer las principales conclusiones mediante la comparación de ambas regiones. Esto permitirá al lector obtener una visión por separado de cada contexto regional, pero también del universo en su conjunto.

Los contenidos a revisar refieren a dos dimensiones contempladas en la Ley: *accesibilidad al entorno físico* en los espacios comerciales y *accesibilidad a la información* de personas en situación de discapacidad.

2.1 REGIÓN DEL MAULE

2.1.1 Accesibilidad al entorno físico

Presencia de rampas y/o ascensores

La medición realizada en las principales ciudades de la región del Maule³ sobre supermercados, farmacias, grandes tiendas, mal y tiendas para el hogar), así como en lugares de prestación de servicios de utilidad pública, como monopolios naturales –agua, luz, gas–, telecomunicaciones – compañías de telefonía móvil e internet- y en la banca –bancos y financieras- permiten afirmar que la gran mayoría, un **91,4% de los recintos, cuenta con rampas de acceso**. Junto a lo anterior, en una sucursal de tienda para el hogar de la ciudad de Talca se observó que el acceso se encontraba a nivel de piso, por lo cual no requeriría de rampas de acceso.

Por su parte, las empresas que mayoritariamente incumplen, son las **grandes tiendas, rubro en el cual un 40% de los casos no disponen ni de rampas ni ascensores**. El detalle del total de resultados, se muestra en la Tabla 1:

			Si, rampa	Si, ambos	No	Otra situación	Total
Tipo de establecimiento	Retail: Supermercados	% Tipo de establecimiento	100,0%				100,0%
		% del total	19,4%				19,4%
	Retail: Farmacias	% Tipo de establecimiento	100,0%				100,0%
		% del total	9,7%				9,7%
	Retail: Grandes Tiendas	% Tipo de establecimiento	60,0%	40,0%			100,0%
		% del total	6,5%	4,3%			10,8%
	Retail: Mall	% Tipo de establecimiento	100,0%				100,0%
		% del total	2,2%				2,2%
	Servicios: monopolios naturales	% Tipo de establecimiento	100,0%				100,0%
		% del total	6,5%				6,5%
	Servicios: Telecomunicaciones	% Tipo de establecimiento	92,3%		7,7%		100,0%
		% del total	12,9%		1,1%		14,0%
	Servicios: Bancos y financieras	% Tipo de establecimiento	92,3%		7,7%		100,0%
		% del total	25,8%		2,2%		28,0%
	Retail: Tienda para el Hogar	% Tipo de establecimiento	88,9%			11,1%	100,0%
		% del total	8,6%			1,1%	9,7%
Total		% Tipo de establecimiento	91,4%	4,3%	3,2%	1,1%	100,0%

³ Medición realizada en las comunas de Curicó, Talca y Linares.

Presencia de baños para PeSD

La mayoría de los recintos observados no cuenta con baños preferentes para PeSD. Sólo el 24,7% tiene habilitados servicios higiénicos de esta población.

Tabla 2 Presencia de baños para PeSD

	Frecuencia	Porcentaje
Sí	23	24,7
No	70	75,3
Total	93	100,0

El desglose por tipo de establecimiento indica que la mayor existencia de estos servicios está en el rubro de supermercados y tiendas de artículos para el Hogar. En tanto, a nivel de establecimientos donde hay nula presencia de los mismos están las farmacias, los servicios de monopolios naturales y telecomunicaciones, tal como se observa en la siguiente tabla:

Tabla 3 Presencia de baños para PeSD, según Tipo de establecimiento

		Sí	No	Total	
Tipo de establecimiento	Retail: Supermercados	% Tipo de establecimiento	55,6%	44,4%	100,0%
		% del total	10,8%	8,6%	19,4%
Retail: Farmacias		% Tipo de establecimiento		100,0%	100,0%
		% del total		9,7%	9,7%
Retail: Grandes Tiendas		% Tipo de establecimiento	10,0%	90,0%	100,0%
		% del total	1,1%	9,7%	10,8%
Retail: Malls		% Tipo de establecimiento	100,0%		100,0%
		% del total	2,2%		2,2%
Servicios: monopolios naturales		% Tipo de establecimiento		100,0%	100,0%
		% del total		6,5%	6,5%
Servicios: Telecomunicaciones		% Tipo de establecimiento		100,0%	100,0%
		% del total		14,0%	14,0%
Servicios: Bancos y financieras		% Tipo de establecimiento	7,7%	92,3%	100,0%
		% del total	2,2%	25,8%	28,0%
Retail: Hogar		% Tipo de establecimiento	88,9%	11,1%	100,0%
		% del total	8,6%	1,1%	9,7%
Total	% del total	24,7%	75,3%	100,0%	

Presencia de señalización y/o CCTV para personas discapacidad auditiva

En sólo el 6,5% de los lugares existe señalización o un circuito cerrado que facilite el acceso a información por parte de personas con discapacidad auditiva. Cuando aparece identificado el tipo de señalización, ésta se refiere a presencia de pantallas táctiles en servicios de electricidad.

Tabla 4 Señalización y/o CCTV para personas con discapacidad auditiva

	Frecuencia	Total
Sí	6	6,5
No	87	93,5
Total	93	100,0

Presencia de cajas preferenciales para personas con discapacidad

La presencia de cajas preferentes para PeSD ocurre en un tercio de los establecimientos investigados. En contraposición, el 70% de los locales no posee este tipo de dispositivos.

Tabla 5 Cajas preferenciales para PeSD

	Frecuencia	Porcentaje
Si	28	30,1
No	65	69,9
Total	93	100,0

Las farmacias, grandes tiendas y malls son los establecimientos que no poseen este tipo de cajas, tal como se describe en la tabla siguiente:

Tabla 6 Presencia de cajas preferenciales para PeSD, según tipo de establecimiento

			Si	No	Total
Tipo de establecimiento	Retail:	% Tipo de establecimiento	66,7%	33,3%	100,0%
	Supermercados	% del total	12,9%	6,5%	19,4%
Retail: Farmacias	% Tipo de establecimiento			100,0%	100,0%
	% del total			9,7%	9,7%
Retail: Grandes Tiendas	% Tipo de establecimiento			100,0%	100,0%
	% del total			10,8%	10,8%
Retail: Mall	% Tipo de establecimiento			100,0%	100,0%
	% del total			2,2%	2,2%
Servicios: monopolios naturales	% Tipo de establecimiento		33,3%	66,7%	100,0%
	% del total		2,2%	4,3%	6,5%
Servicios: Telecomunicaciones	% Tipo de establecimiento		15,4%	84,6%	100,0%
	% del total		2,2%	11,8%	14,0%
Servicios: Bancos y financieras	% Tipo de establecimiento		30,8%	69,2%	100,0%
	% del total		8,6%	19,4%	28,0%
Retail: Hogar	% Tipo de establecimiento		44,4%	55,6%	100,0%
	% del total		4,3%	5,4%	9,7%
Total			30,1%	69,9%	100,0%

Presencia de estacionamientos preferenciales para personas con discapacidad

Con relación a la existencia de estacionamientos preferentes, se aprecia la situación descrita en la Tabla 7.

Tabla 7 Estacionamientos preferenciales para PeSD

	Frecuencia	Porcentaje
Si, dispone de estacionamiento para PeSD	33	35,5
Sí, local dentro de mall con estacionamientos para PeSD	3	3,2
No dispone de estacionamiento preferentes para PeSD, disponiendo de estacionamientos propios	52	55,9
Local no cuenta con ningún tipo de estacionamiento propio	5	5,4
Total	93	100,0

De acuerdo al tipo de establecimientos en la región, los supermercados son los recintos que mayormente poseen estacionamientos preferentes, mientras las farmacias y los servicios de telecomunicaciones no disponen de éstos, como se muestra en la Tabla 8.

Tabla 8 Estacionamientos preferenciales para PeSD, según tipo de establecimiento

Tipo de establecimiento						Total
		Si	No	Local no cuenta con estacionamientos	Local dentro de mall que dispone de estacionamientos	
Retail: Supermercados	% Tipo de establecimiento	77,8%		22,2%		100,0%
	% del total	15,1%		4,3%		19,4%
Retail: Farmacias	% Tipo de establecimiento		100,0%			100,0%
	% del total		9,7%			9,7%
Retail: Grandes Tiendas	% Tipo de establecimiento	50,0%	20,0%	10,0%	20,0%	100,0%
	% del total	5,4%	2,2%	1,1%	2,2%	10,8%
Retail: Mall	% Tipo de establecimiento	50,0%	50,0%			100,0%
	% del total	1,1%	1,1%			2,2%
Servicios: monopolios naturales	% Tipo de establecimiento	16,7%	83,3%			100,0%
	% del total	1,1%	5,4%			6,5%
Servicios: Telecomunicaciones	% Tipo de establecimiento		100,0%			100,0%
	% del total		14,0%			14,0%
Servicios: Bancos y financieras	% Tipo de establecimiento	15,4%	84,6%			100,0%
	% del total	4,3%	23,7%			28,0%
Retail: Hogar	% Tipo de establecimiento	88,9%			11,1%	100,0%
	% del total	8,6%			1,1%	9,7%
Total		35,5%	55,9%	5,4%	3,2%	100,0%

Acompañamiento de perros de asistencia

Este tipo de medida está ausente en toda la muestra de establecimientos investigada. Así, en el 100% de los casos no existe señalética que indique autorización para acompañamiento de perros de asistencia.

	Frecuencia	Porcentaje
No	93	100,0

A partir de los datos, es factible concluir que en cuanto al acceso físico a los establecimientos del retail y servicios considerados, por parte de personas en situación de discapacidad en tanto consumidores, los recintos no respetan la normativa vigente. Específicamente, de los 6 indicadores observados, 4 exhiben resultados negativos con un 60% de incumplimiento o más. De estos últimos, la no presencia de dispositivos para personas con discapacidad auditiva y la no existencia de señalética que autoriza la presencia de perros de asistencia para personas con discapacidad visual, resultan ser los menos logrados, con un 93,5% y 100% de incumplimiento, respectivamente.

Por su parte, el único indicador en el cual se ha avanzado sustantivamente en la Región del Maule, con un cumplimiento superior al 90% de los locales, es en la presencia de rampas y/o ascensores. Esto obliga a considerar el diseño e implementación de acciones que, por una parte, difundan los derechos no respetados y, por otro, que los organismos encargados realicen mayor fiscalización al comercio, conforme las indicaciones de la Ley.

2.1.2 Accesibilidad a la información

De acuerdo a la observación realizada, sólo 3 laboratorios de productos farmacéuticos, todos ellos de origen internacional, cumplen la norma aunque uno de ellos en forma parcial, ya que en algunos formatos de medicamentos la norma no se satisface. En efecto, sólo remedios producidos o importados por los laboratorios extranjeros Bago, Merck y Pfizer cumplen la norma, aunque algunos de ellos sólo parcialmente en algunos medicamentos, por ejemplo Eutirox 25 mcg. – Merck- no lo cumple, pero sí lo hace en 50 mcg.

Por otro lado, los resultados de alimentos (suplementos) con impacto en la salud de los individuos indican que ninguno de ellos cumple la norma de rotulación en ninguna de sus formas, esto es, nombre de los productos y fechas de producción y expiración de los mismos.

Así, pese a la obligación que tienen los laboratorios para usar el braille como sistema de rotulación, se concluye el prácticamente nulo cumplimiento de esta normativa en las regiones consultadas. No obstante, su mayor cumplimiento tampoco garantiza acceso a la información y un consumo seguro para las personas con discapacidad visual.

De acuerdo a la entrevista grupal realizada en la comuna de Talca, el sistema braille es poco conocido y/o utilizado actualmente, lo que es consistente con el juicio de la encargada de la Oficina de Discapacidad de Constitución. En consecuencia, creemos que considerando las necesidades de información requeridas en general de las PeSD, es necesario pensar en el uso de otros sistemas que combinen lo táctil y auditivo, para facilitar el cumplimiento de este derecho.

A la dificultad previa en el acceso a la información y seguridad, se deben agregar otras identificadas en la experiencia como consumidores de las PeSD:

- i. Los/as entrevistados de Talca se quejaron de la poca preparación que tienen los/as vendedores/as al momento de verse enfrentados a la atención de una persona con discapacidad, especialmente si ésta presenta dificultades para comunicarse verbalmente, como el caso de personas con discapacidad intelectual o auditiva. En esta última situación, dado los obstáculos comunicacionales existentes, los/as vendedores tienden a apresurarse en la atención, sin brindar el tiempo necesario para informarse y elegir, en opinión de los y las entrevistadas, o insistir en lo que ellos/as determinan como el producto a vender. Entonces se requiere mayor difusión de la lengua de señas entre la población sin discapacidad, que permita comunicarse con quienes la usan.

Cabe destacar que algunas de las oficinas comunales manifestaron que ellos destinan recursos para capacitar a miembros de sus comunidades en esta lengua. Estimamos que se debe revisar cómo esta herramienta puede ser difundida en el comercio y servicios básicos.

- ii. No obstante lo descrito previamente, las entrevistas efectuadas en Curicó y Linares difieren de las opiniones de Talca, pues según ellos, la mala calidad en la atención que se les brinda obedecería a una racionalidad económica de las firmas, que evitan incrementar los costos que conlleva implementar todas las medidas que prescribe la Ley 20.244. Un ejemplo claro, a decir de los y las informantes, es que si bien existe rampas, éstas no son de la calidad y características requeridas (90 cm de ancho), lo que también estaría vulnerando el sentido de la norma. Es decir, se cumple con el mínimo exigido. Asimismo, se encontró que muchos supermercados muestran comportamientos poco amigables en el uso de sus pasillos (espacio entre góndolas) ya que allí también acumulan productos, lo que impide el libre acceso de discapacitados. Cabe destacar que la Oficina de Discapacidad de Curicó ha hecho gestiones con el comercio local para solucionar este tipo de barreras, aunque ese trabajo es lento en cuanto a sus resultados.

En conclusión, todo lo descrito muestra una vulneración a los derechos de estos consumidores, lo cual obliga al Estado a pensar en nuevas estrategias en favor de la inclusión.

2.2 REGIÓN METROPOLITANA

2.2.1 Accesibilidad al entorno físico

Rampas de acceso o ascensores

La medición realizada en cuatro comunas⁴ de la Región Metropolitana sobre establecimientos de retail (supermercados, farmacias, grandes tiendas, centros comerciales –mall– y tiendas para el hogar), así como en lugares de prestación de servicios de utilidad pública, como monopolios naturales –agua, luz, gas–, telecomunicaciones –compañías de telefonía móvil e internet– y en la banca –bancos y financieras– refleja que algo más de la mitad de los establecimientos, un 52,3% de los recintos, cuenta con rampas de acceso y/o ascensores.

En tanto, en un 11,3% el acceso a los locales se encuentra en el mismo nivel de la vereda, situación que no requeriría de presencia de rampas de acceso. En términos acumulados, el porcentaje de establecimientos que presentan rampas, ascensores o sus accesos se hallan a ras de suelo asciende a 63,6% de la región.

Tabla 10 Presencia de rampas o ascensores

	Frecuencia	Porcentaje
Si, rampa	155	51,3
Si, ambos	3	1,0
No	110	36,4
A ras de vereda	34	11,3
Total	302	100,0

El rubro de Bancos e instituciones financieras es el que concentra el mayor porcentaje de locales sin rampas o ascensores, con un 31,8% de este mercado, como se muestra en la Tabla 11:

Tabla 11 Presencia de rampas o ascensores, según tipo de establecimiento

		Sí, rampa	Sí, ambos	No	Nivel de piso	Total
Tipo de establecimiento	Retail: Supermercados	12,3%	66,7%	10,9%	14,7%	12,6%
	Retail: Farmacias	29,7%		14,5%	52,9%	26,5%
	Retail: Grandes Tiendas	3,2%		11,8%	17,6%	7,9%
	Retail: Mall	1,3%	33,3%	0,9%		1,3%
	Servicios: monopolios naturales	1,3%		9,1%	5,9%	4,6%
	Servicios: Telecomunicaciones	7,1%		18,2%	5,9%	10,9%
	Servicios: Bancos y financieras	45,2%		31,8%	2,9%	35,1%
	Retail: Hogar			2,7%		1,0%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

⁴ Información levantada en las comunas de Santiago, Vitacura, Estación Central y La Granja.

Presencia de baños preferenciales

La gran mayoría de los recintos no cuenta con baños preferenciales para PeSD. Sólo el 3,3% de los establecimientos analizados los tiene habilitados.

Tabla 12 Presencia de baños para PeSD

	Frecuencia	Porcentaje
Sí	10	3,3
No	292	96,7
Total	302	100,0

El desglose por tipo de establecimiento, indica que en los malls y supermercados se concentran mayoritariamente la existencia de estos servicios. En tanto, las farmacias, los servicios de monopolios naturales y telecomunicaciones, son los establecimientos con nula presencia de este tipo de servicios higiénicos, como se observa en la tabla 13:

Tabla 13 Presencia de baños para PeSD, según tipo de establecimiento

		Si	No	Total
Tipo de establecimiento	Retail: Supermercados	18,4%	81,6%	100,0%
	% del total	2,3%	10,3%	12,6%
Retail: Farmacias	% Tipo de establecimiento		100,0%	100,0%
	% del total		26,5%	26,5%
Retail: Grandes Tiendas	% Tipo de establecimiento		100,0%	100,0%
	% del total		7,9%	7,9%
Retail: Mall	% Tipo de establecimiento	75,0%	25,0%	100,0%
	% del total	1,0%	0,3%	1,3%
Servicios: monopolios naturales	% Tipo de establecimiento		100,0%	100,0%
	% del total		4,6%	4,6%
Servicios: Telecomunicaciones	% Tipo de establecimiento		100,0%	100,0%
	% del total		10,9%	10,9%
Servicios: Bancos y financieras	% Tipo de establecimiento		100,0%	100,0%
	% del total		35,1%	35,1%
Retail: Hogar	% Tipo de establecimiento		100,0%	100,0%
	% del total		1,0%	1,0%
Total		3,3%	96,7%	100,0%

Presencia de Señalización y/o CCTV para personas discapacidad auditiva

En sólo el 21,5% de los lugares existe señalización o un circuito cerrado que facilite el acceso personas con discapacidad auditiva.

	Frecuencia	Porcentaje
Sí	65	21,5
No	237	78,5
Total	302	100,0

Presencia de cajas preferenciales para PeSD

El acceso preferente a pagar en cajas habilitadas existe de manera minoritaria, alcanzando sólo el 19% de los establecimientos observados. En contraposición, el 81,1% de los locales no posee este tipo de dispositivos.

	Frecuencia	Porcentaje
Sí	57	18,9
No	245	81,1
Total	302	100,0

Destaca que los tipos de establecimientos que no poseen este tipo de cajas sean en su totalidad los servicios de monopolios naturales, como se describe en la tabla siguiente:

		Sí	No		
Tipo de establecimiento	Retail: Supermercados	% dentro de Tipo de establecimiento	44,7%	55,3%	100,0%
		% del total	5,6%	7,0%	12,6%
Retail: Farmacias		% dentro de Tipo de establecimiento	1,3%	98,8%	100,0%
		% del total	0,3%	26,2%	26,5%
Retail: Grandes Tiendas		% dentro de Tipo de establecimiento	8,3%	91,7%	100,0%
		% del total	0,7%	7,3%	7,9%
Retail: Mall		% dentro de Tipo de establecimiento	50,0%	50,0%	100,0%
		% del total	0,7%	0,7%	1,3%
Servicios: monopolios naturales		% dentro de Tipo de establecimiento		100,0%	100,0%
		% del total		4,6%	4,6%
Servicios: Telecomunicaciones		% dentro de Tipo de establecimiento	18,2%	81,8%	100,0%
		% del total	2,0%	8,9%	10,9%
Servicios: Bancos y financieras		% dentro de Tipo de establecimiento	26,4%	73,6%	100,0%
		% del total	9,3%	25,8%	35,1%
Retail: Hogar		% dentro de Tipo de establecimiento	33,3%	66,7%	100,0%
		% del total	0,3%	0,7%	1,0%
Total			18,9%	81,1%	100,0%

Presencia de estacionamientos preferenciales para personas con discapacidad

Sólo un 15,9% de los locales disponen de estacionamientos preferentes propios, lo que sumado a aquellos que se encuentran al interior de los malls, arroja un total de casi 22% de establecimientos con este servicio.

	Frecuencia	Porcentaje
Sí	48	15,9
No	236	78,1
Local dentro de mall con estacionamientos	18	6,0
Total	302	100,0

De acuerdo al tipo de establecimientos en la región, los malls y supermercados son los recintos que mayormente poseen estacionamientos preferentes, mientras los locales que ofrecen servicios de telecomunicaciones y de bancos y financieras son los lugares en donde no existen, de acuerdo a la siguiente distribución:

Tabla 19 Estacionamientos preferenciales para PeSD, según Tipo de establecimiento

Tipo de establecimiento		Estacionamientos preferenciales para PCD			Total
		Sí	No	Local dentro de Mall dispone de estacionamiento	
Retail: Supermercados	% dentro de Tipo de establecimiento	52,6%	47,4%		100,0%
	% del total	6,6%	6,0%		12,6%
Retail: Farmacias	% dentro de Tipo de establecimiento	13,8%	86,3%		100,0%
	% del total	3,6%	22,8%		26,5%
Retail: Grandes Tiendas	% dentro de Tipo de establecimiento		66,7%	33,3%	100,0%
	% del total		5,3%	2,6%	7,9%
Retail: Mall	% dentro de Tipo de establecimiento	100,0%			100,0%
	% del total	1,3%			1,3%
Servicios: monopolios naturales	% dentro de Tipo de establecimiento		100,0%		100,0%
	% del total		4,6%		4,6%
Servicios: Telecomunicaciones	% dentro de Tipo de establecimiento		78,8%	21,2%	100,0%
	% del total		8,6%	2,3%	10,9%
Servicios: Bancos y financieras	% dentro de Tipo de establecimiento	11,3%	86,8%	1,9%	100,0%
	% del total	4,0%	30,5%	0,7%	35,1%
Retail: Hogar	% dentro de Tipo de establecimiento	33,3%	33,3%	33,3%	100,0%
	% del total	0,3%	0,3%	0,3%	1,0%
Total	% dentro de Tipo de establecimiento	15,9%	78,1%	6,0%	100,0%
	% del total	15,9%	78,1%	6,0%	100,0%

Señalética acompañamiento de perros de asistencia

Este tipo de medida está presente en prácticamente toda la muestra investigada, alcanzando un 98% de los casos.

	Frecuencia	Porcentaje
Sí	296	98,0
No	6	2,0
Total	302	100,0

A diferencia de lo observado en la Región del Maule, en la cual este indicador era prácticamente inexistente, en la RM la situación es diametralmente opuesta. A modo de hipótesis, se podría plantear que existen condiciones institucionales en la RM que han favorecido que esta medida se implemente, probablemente asociadas a mecanismos de difusión y fiscalización que promueven su cumplimiento.

2.2.2 Accesibilidad a la información

Rotulación mediante sistema Braille de medicamentos y alimentos que impactan la salud

Tal como se mencionó en el caso de la región del Maule, los resultados son equivalentes al tratarse de productos de distribución nacional, es decir, sólo 3 laboratorios farmacéuticos cumplen la norma de rotulación y ningún producto suplemento alimenticio la cumple.

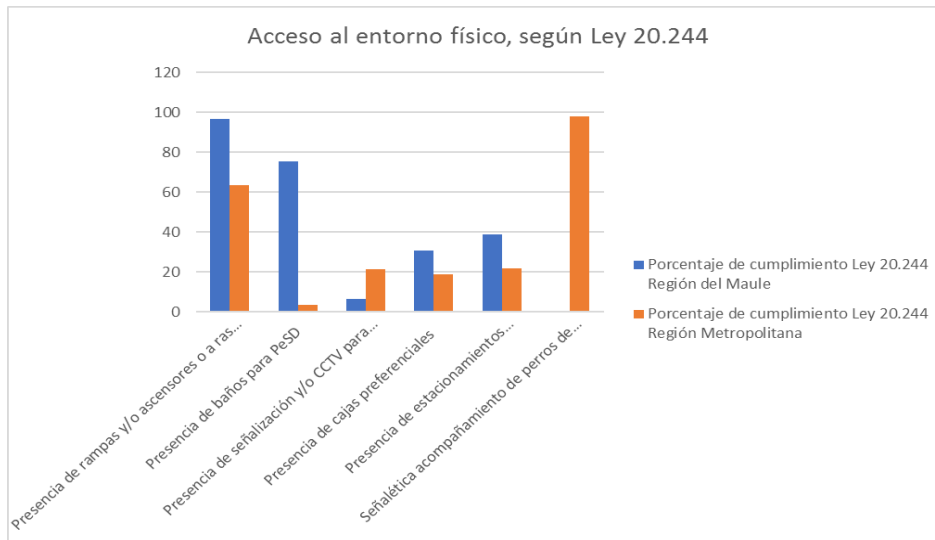
2.3 AVANCES Y TAREAS PENDIENTES

A partir de los resultados observados, es posible establecer una mirada comparativa respecto del nivel de cumplimiento de los indicadores considerados, como se muestra en la Tabla 22:

Tabla 22 Porcentaje de cumplimiento en ambas regiones		
	Región del Maule	Región Metropolitana
Accesibilidad al entorno físico		
- Presencia de rampas y/o ascensores o a ras de suelo	96,8	63,6
- Presencia de baños para PeSD	75,3	3,3
- Presencia de señalización y/o CCTV para personas discapacidad auditiva	6,5	21,5
- Presencia de cajas preferenciales para personas con discapacidad	30,5	18,9
- Presencia de estacionamientos preferenciales para personas con discapacidad (propios o en mall)	38,7	21,9
- Acompañamiento de perros de asistencia	0,0	98,0
Accesibilidad a la información		
- Rotulación sistema Braille nombre y fecha vencimiento	(*)	(*)

Nota: (*) Se identificaron los laboratorios farmacéuticos que cumplen la norma.

Al observar la Tabla precedente y que ha sido graficada a continuación, en la dimensión de “Acceso al entorno físico”, la Región del Maule muestra mejores resultados en 4 de los 6 indicadores considerados, en comparación con la RM. No obstante, en lo que refiere a dispositivos de información para la población con discapacidad auditiva, presencia de cajas y de estacionamientos preferenciales, ambas regiones muestran que menos del 40% de los establecimientos cumple con la normativa vigente. A este panorama, se agrega el caso de la completa ausencia de señalética que autoriza la presencia de perros de asistencia en la Región del Maule y la escasa presencia de baños preferentes en la RM.



Dado que la Ley tiene alcance nacional, las diferencias podrían deberse a políticas locales de las empresas, a condiciones de fiscalización regionales o a una combinación de ambas variables.

CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS

Según los resultados, es posible afirmar que en ambas regiones los avances en la implementación de la Ley 20.244 y los derechos de consumidores con discapacidad, en cuanto **acceso al entorno físico y acceso a información veraz y oportuna**, son insatisfactorios en la mayor parte de los indicadores observados. Especialmente preocupante resulta la Región Metropolitana, que muestra rezago en comparación al Maule, en 4 de los 6 indicadores vinculados al acceso a los locales.

Como se señaló anteriormente, cabría preguntarse las razones que explican que una ley, cuyo alcance es nacional, por un parte muestre estas variaciones y, por otro lado, que después de más de 7 años de su promulgación muestre tal nivel de incumplimiento.

Como hipótesis creemos que al menos 4 elementos se conjugan para explicar el bajo desempeño de las firmas las *condiciones institucionales de difusión y fiscalización* de la propia ley, la *despreocupación del propio comercio* por satisfacerla y en particular, las *políticas locales asimétricas* que adoptan las propias firmas respecto a su funcionamiento a nivel regional versus a nivel de la región Metropolitana, y finalmente, un *bajo nivel de exigencia y reclamos* que los propios beneficiarios realizan.

En el caso de las condiciones institucionales, creemos que la responsabilidad última le corresponde al SENADIS, servicio encargado de promover la igualdad de oportunidades, de inclusión social y accesibilidad, por lo que se recomienda levantar información allí respecto al quehacer institucional en el ámbito investigado a través de este proyecto. De este modo, se podrá contrastar objetivamente los juicios emitidos por los informantes de la Región del Maule respecto al desconocimiento que el comercio tiene de esta ley. Asimismo, esperamos que este informe también aporte a la discusión que el propio SERNAC realiza de sus campañas de difusión acerca de su ley, especialmente cuando se trata de grupos de consumidores más vulnerables.

Segundo, nuestros informantes levantaron con fuerza la despreocupación del comercio en el cumplimiento de la ley, bajo el argumento que aquello involucra entre otros, costos para el comercio, asociados a inversiones que deben hacer en sus locales (rampas, estacionamientos o cajas específicas de atención), capacitación a sus dependientes, que en su mayoría desconocen los alcances de la Ley y, por lo tanto, los derechos que PeSD tienen al momento ejercer acciones como consumidores. En esa misma dirección cabe el carácter de muchos trabajadores de tiendas cuyas labores son de carácter estacional, por lo que seguramente aquellos no reciben ningún tipo de instrucción de cómo tratar a personas con necesidades específicas.

En el caso particular de las asimetrías entre regiones, a partir de este estudio no es posible inferir tal conducta por lo que se omitirá juicios respecto a aquello.

Cabe incorporar acá la especial preocupación de esta ACU por proveedores del comercio (usualmente supermercados y grandes tiendas) que acumulan mercaderías en pasillos –entre góndolas- lo que se transforma no sólo una barrera al acceso de estos consumidores, sino también en un peligro a las condiciones de seguridad de ellos, especialmente ante situaciones catastróficas.

Finalmente, creemos que en alguna medida también existe cierta responsabilidad en los propios PeSD, ya que de acuerdo a nuestra percepción, no expresan con una fuerza suficiente sus

derechos ante los proveedores del comercio. De hecho, sólo un par nos manifestó que ellos son activos al momento de reclamar y exigir condiciones mínimas de acceso a los establecimientos comerciales, lo que se explicaría más por su alto perfil académico (profesionales universitarios) que por otras consideraciones. Cabe complementar esa línea argumental con la realidad de la Región del Maule, ya que el perfil de los PeSD es de bajo nivel de escolaridad, predominando individuos con niveles no superiores a enseñanza básica. En el caso de individuos con sordera, dichas diferencias se tienden a exacerbar al no existir una comunicación eficaz entre consumidores y vendedores.

Recomendaciones

1. Creemos que hay un espacio para avanzar en mecanismos de coordinación entre SENADIS, SERNAC y Asociaciones de Consumidores, de modo de establecer una carta de navegación para promover la Ley, especialmente en aquellos ítems que involucran condiciones de igualdad en el consumo.
En esa lógica, ACU Nuestro Tiempo, pone a disposición sus equipos multidisciplinarios para apoyar la difusión e informar de los alcances de la ley de protección a los consumidores, y como aquella se relaciona con la ley 20.422.
2. En el caso de los establecimientos del comercio, creemos que es obligación de las instituciones del Estado ejecutar y hacer operar los mecanismos que la propia ley contempla. En efecto, el cuerpo legal explicita claramente que el no cumplimiento de la ley debe ser denunciado ante los Juzgados de Policía local, por lo que se recomienda seguir ese camino.
3. En el caso de la responsabilidad de las PeSD, se recomienda avanzar en 2 dimensiones. Primero, levantar información respecto a grupos específicos de discapacitados. Esta ACU ha avanzado en la construcción de vídeos para difundir la Ley del Consumidor, para personas con discapacidad auditiva, que incluyen el uso de lengua de señas y subtítulos. Por otro lado, debiera avanzarse en difundir los alcances de la ley 20.422 respecto a condiciones de acceso, con campañas de difusión centralizadas por parte de las instituciones del Estado. Complementariamente, se debe incentivar a los PeSD para usar los canales formales y gratuitos de denuncia por el no cumplimiento de la ley. En ese ámbito caben las oficinas de reclamo (y sus webs) del propio SERNAC y de SENADIS.
4. En el caso de los laboratorios farmacéuticos y distribuidores de cosméticos y alimentos que impactan la salud, también es necesario denunciar el no cumplimiento de la Ley. Ésta es una industria de alta rentabilidad –permanentemente criticada por conductas abusivas, incluyendo conductas cooperativas (cartel) –, por lo que es injustificado el incumplimiento pesquisado. Ellos también deben ser denunciados en las instancias legales respectivas. De hecho, nuestra ACU ya ha denunciado públicamente esta falta a través de medios locales como medios periodísticos nacional.

.ANEXO 1: LISTADO DE MEDICAMENTOS TESTEADOS

Patología	Principio activo	Bioequivalente genérico	Original	Bioequivalente de marca
Úlceras Gástricas	Omeprazol	Omeprazol	Losec	Zomepral
		20 mg 28 capsulas	ídem	idem
Hipertensión	Losartan	Lozartan	Cozaar	Simperten
		20 mg 30 comprimidos	50 mg 30 comprimidos	20 mg 30 comprimidos
Antibiótico	Azitromicina	Azitromicina	Zitromax	Azitrom
		500 mg 3 comprimidos	500 mg 3 comprimidos	500 mg 3 comprimidos
Antibiótico	Claritromicina	Claritromicina	Klaricid	Preclar
		500 mg 14 comprimidos	500 mg 14 comprimidos	500 mg 14 comprimidos
Antidepresivo	Sertralina	Sertralina	Altruline	Emergen
		100 mg 30 comprimidos	100 mg 30 comprimidos	100 mg 30 comprimidos
Diabetes	Metformina	Metformina	Glafornil/Glucophage	Hipoglucin
		500 mg 30 comprimidos	500 mg 30 comprimidos	500 mg 30 comprimidos
Hipotiroides	Levotiroxina	Levotiroxina sódica	Eutirox (merck)	
		25 mg 50 comprimidos	25 mg 50 comprimidos	
Alergias	Levocetirizina	Levocetirizina diclorhidrato	Xusal	Degraler
		5 mg, 30 comprimidos	5 mg, 30 comp	5 mg; 30 comprimidos
Anemia	Ácido fólico y derivados	Ácido fólico		Folisanin
	Multivitaminas		Centrum hombre	
	Multiminerales		60 comprimidos Pfizer	
Paracetamol o Acetaminofeno	Paracetamol o	Paracetamol		Trioval 100 ml
	Acetaminofeno			LS Saval
Asma Bronquial, alergias.	Montelukast sódico	Monteluksat		Lukanex LS Saval
				2 comprimidos 5

				mg
				Brondilat
				2 comprimidos 5 mg
Otros productos dermatológicos	Ivermectina	Ivermectina		Kaonol
		500 ml		3 mg, 2 comprimidos recalcine
Anticonceptivo	Dienogest			Tinelle 28 comprimidos
	etinilestradiol			ABL Pharma
Dolor de cabeza, fiebre	Naproxeno sódico			eurogesic LS Saval
				550 mg 10 comp
Suplemento (vitamina B)	Ácido fólico			Folisalin Inst. Sanitas
				1 mg 30 compr
Colesterol y enfermedades cardiovasculares	Estatinas	Atorvastatina		Lipox (LabChile)
		10 mg	10 mg	10 mg
Antiinflamatorio y antiprurítico	Mometasona furoato			Rinitek (neumobiotics)
				Recalcine, 50 mcg
Disfunción eréctil e hipertensión arterial pulmonar	Citrato de sildefanilo	Siafil 50 mg, 6 compr.	Viagra 50 mg, 6 comp	
Antipsicóticos atípicos (esquizofrenia)	Quetiapina		Seroquel 100 mg	Quetiazic 25 mg
			Quetium	
Anti-inflamatorio no esteroide	Ibuprofeno	Bediatil (Pasteur)	Motrin (Pfizer)	Ibupirac/
			400 mg	