

En la ciudad de Buenos Aires, a los días 28 días del mes de junio de 2021, se reúne el “Consejo Consultivo de los Usuarios” mediante plataforma Zoom, a fin de participar de la Asamblea Ordinaria, conforme la invitación oportunamente cursada a las Asociaciones de Usuarios y Consumidores alcanzadas por la Resolución N° 175/2015.

Siendo las 11.15 horas, la Gerenta de Calidad y Prestación de Servicios, Dra. Mariana Isaurralde, da la bienvenida a las asociaciones presentes y presenta al equipo de la Gerencia de Calidad y Prestación de Servicios, compuesto por Sofía Bahl, Eugenia De Vergilio, Isabel Ramos Vardé, Fernán de la Serna y Daiana Herrera, quien es designada Secretaria de Actas y da comienzo al registro de asistencia.

Las asociaciones presentes son:

- ACUCC (Ana María Godoy)
- ACUDA (Ricardo Espinosa)
- ACyMA (Romina Pignataro)
- ADECUA (Sandra González)
- ADELCO (Lisandro Temi Finochietti)
- ADUC (Laura Defilippi)
- AUC (Nelson Veas Oyarzo)
- CEC (Gonzalo Moreno)
- CODEC (Emma Cabello)
- CODELCO (Natalia Martinez)
- CON SUMO CUIDADO (Nicolás Casas)
- CRUZADA CIVICA (Rocío Hijós)
- DEUCO (Pedro Bussetti)
- FEMUDECO (Dolores Robles)
- RED ARGENTINA DE CONSUMIDORES (Christian Galindo)
- UCA (Adriana Malek)
- UNADEC (Diego Cabeiro)
- UUyC (Pilar Olivera)

Seguidamente, la Dra. Isaurralde da la bienvenida al equipo de la Agencia Nacional de Discapacidad (ANDIS) que expondrá en la asamblea del día, compuesto por Rosario de Gennaro, Uriel Weicman, Eva Izaguirre y María Barzola; y comenta que la CNRT tiene

firmado un convenio de cooperación con la ANDIS que incluye, entre otras cosas, la capacitación mutua entre los organismos. Además, agrega que en el marco del proyecto de un nuevo sistema de gestión de reservas para personas con discapacidad, se trabajará conjuntamente con las asociaciones en un plan de asistencia para el acceso al beneficio de gratuidad; por lo cual consideró muy importante convocar a la ANDIS a brindar una charla que aporte herramientas fundamentales en el rol que llevan adelante, tanto las asociaciones como la CNRT, respecto a la comunicación y al trato hacia las personas con discapacidad.

A continuación, toma la palabra Uriel Weicman para dar comienzo al orden del día.

*-Charla "Perspectiva de discapacidad" a cargo de la ANDIS.*

Para comenzar, Uriel comenta que forman parte de la Unidad de Capacitación de la ANDIS y que una de sus funciones es brindar charlas de capacitación breves sobre la perspectiva en discapacidad actual. La ANDIS es el organismo encargado del diseño, coordinación y ejecución general de las políticas públicas en materia de discapacidad y su objetivo principal es transversalizar la temática en ámbitos estratégicos, tanto públicos como privados. Agrega, además, que la sede operativa del organismo se encuentra en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

A continuación, Uriel informa que en la actualidad el país se encuentra posicionado desde la *Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad*, que es el primer tratado de Derechos Humanos del siglo XXI. La Asamblea General de Naciones Unidas aprueba este tratado en diciembre del 2006 y los distintos países comienzan a firmarlo. La Argentina adhiere en el año 2007 y en el 2008 se aprueba la Ley 26.378, que la incorpora a su plexo normativo y la ratifica. Finalmente, en el año 2014, bajo la Ley 27.044 le brinda jerarquía constitucional.

Seguidamente, comenta que la Convención establece que la discapacidad es un concepto que evoluciona, resultante de la interacción entre las personas con deficiencias y las barreras debidas a la actitud y al entorno, que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con los demás. Weicman agrega que es desde esta mirada, como Estado Nacional, que la ANDIS se posiciona y asume los compromisos.

En este sentido, remarca que este concepto de discapacidad está arraigado desde el modelo social pero que ha ido evolucionando a lo largo de la historia y a lo largo de ella existen distintos prejuicios que se han ido instalando en la sociedad, desde la infantilización, la inferiorización, el asistencialismo. Cuestiones que han generado distintas prácticas, actos discriminatorios y falta de conciencia de la sociedad, que a su vez hacen que surjan muchas más barreras actitudinales. Estas barreras tienen que ver con actitudes que tiene la sociedad que impiden ver que una persona con discapacidad tiene los mismos derechos, que puede realizar las mismas tareas, sólo que en un entorno que se adecúe a las realidades de las personas, pensando en accesibilidad, en apoyos, en ajustes razonables.

Por su parte, Rosario de Gennaro agrega que la concepción de la discapacidad en la antigüedad se hablaba de un modelo de prescindencia, que respondía a motivos religiosos, donde las personas eran ocultadas y no se las hacía partícipes de la actividad social, quedaban excluidos y rezagados.

Luego, Rosario comenta que existen dos modelos, uno médico y otro social, que aún conviven; pero desde la *Convención*, se apuesta al modelo social. A continuación, comienza a explicar las diferencias entre ambos modelos.

En el modelo médico se hacía foco en la rehabilitación de la persona, basado en la dicotomía enfermedad-salud. Por lo tanto, la responsabilidad era individual; sobre la misma persona recaía la responsabilidad de rehabilitarse y adaptarse al medio. En este modelo, la experiencia de las “personas sin discapacidad” era la que contaba y era la que decidía sobre las personas con discapacidad. Rosario habla de condescendencia, donde a éstas, se las ponía siempre en inferioridad, con dependencia y como objeto de tutela. Desde esta perspectiva se apostaba a un modelo de integración, esto quiere decir dejarlos ser parte de un grupo pero no darles los apoyos necesarios para poder estar incluido.

En contraposición, el modelo social tiene el foco puesto en el entorno y sus barreras. Estas barreras son sociales, se refiere a aquello que pone la sociedad como obstáculo para que las personas cuenten con una vida plena. De esta manera, agrega, la responsabilidad de eliminar estas barreras es colectiva, y la experiencia de las personas

con discapacidad cuenta. Se basa en una cuestión de derechos, de capacidad para decidir. Este modelo es de inclusión, implica darle a las personas con discapacidad aquellos apoyos y ajustes que necesiten para que puedan desarrollarse plenamente.

En este punto, Uriel señala que en Argentina se brinda el Certificado Único de Discapacidad (CUD), que es un documento público, que todas las personas que crean que pueden certificarse pueden afrontar el proceso y gestionarlo, bajo una serie de requisitos y ante una junta médica. Este CUD brinda acceso a distintos derechos consagrados por el Estado y es el único documento válido a nivel nacional.

Vuelve a tomar la palabra Rosario para exponer cuáles son los distintos tipos de discapacidad, que pueden ser: discapacidad sensorial (visual -ceguera o baja visión- o auditiva -hipoacusia o sordera), motora, intelectual, mental y visceral. Respecto de esta última, señala que es aquella relacionada con el funcionamiento orgánico de las personas.

A continuación, Uriel comienza a exponer las recomendaciones que son importantes tener en cuenta en la interacción directa con las personas con discapacidad visual. En este sentido, señala que al dirigirse a una persona ciega o con baja visión hay que evitar invasiones corporales y siempre identificarse, consultarle a la persona de qué modo prefiere que la guíen o la acompañen; brindarle información de antemano sobre desniveles en el piso o cambios de dirección, evitar obstáculos y puertas; describirle verbalmente la información en caso que no esté en braille o en un formato digital accesible.

Por el lado de las personas con discapacidad auditiva, las recomendaciones en la interacción consisten en: preguntarle a la persona si utilizar el lenguaje oral/escrito o la lengua de señas; hablarle de frente y pausado, modulando, y evitando poner la mano delante de la boca; utilizar apoyatura visual o palabras escritas en caso de ser necesario; y se recomienda, además, tener a disposición alguna app o QR de apoyo para acceso a la información y comunicación. Lo ideal es siempre tener un intérprete en lengua de señas, pero también sirven los videos en los que haya, no sólo subtítulos, sino una ventana en la que haya una persona transmitiendo el mensaje en lengua de señas.

Continuando con las pautas recomendadas, Rosario señala que para la interacción con las personas con discapacidad motora las mismas comprenden en el caso de hablar con

una persona usuaria de silla de ruedas ubicarse a una altura adecuada, pedirle permiso para mover la silla y que la persona informe sobre cómo maniobrarla; liberar los espacios de obstáculos, y no focalizar la mirada en su ayuda técnica o elemento de apoyo, sino en la persona.

Por otro lado, respecto a las personas con discapacidad visceral, Rosario comenta que al no siempre ser fácil de indificar, siempre hay que consultar si tienen algún tipo de discapacidad y si precisan algún tipo de ayuda o ser atendidos con prioridad. Además, es probable, que la persona no pueda estar mucho tiempo de pie, por lo cual se recomienda tener asientos que queden disponibles para ellas. Por último, señala que hay que estar atentos a brindar toda la información posible para que no tengan la necesidad de volver varias veces por los mismos trámites.

Toma la palabra nuevamente Uriel para explicar las recomendaciones a tener en cuenta en la interacción con las personas con discapacidad intelectual y mental, y señala que si bien muchas veces se las confunden, no son sinónimos y son dos tipos distintos de discapacidades. Cuando se habla de discapacidad intelectual se refiere a la existencia de una deficiencia asociada a cuestiones cognitivas, que se enfrenta a barreras comunicacionales y actitudinales; en cambio, la discapacidad mental está más relacionada con lo psicosocial; y en combinación con la Ley Nacional de Salud Mental que habla de usuarios de servicios de salud mental, está relacionada a la presencia de algunos trastornos más que nada psiquiátricos, que también suponen dificultades en la socialización y en la interacción de las personas

Al tratar con una persona con discapacidad intelectual, Uriel remarca que es importante utilizar un lenguaje claro y sencillo, frases cortas, evitar abstracciones, metáforas, ser lo más literal posible y si se dificulta, repetirlo con otras palabras, incluso si es necesario escribir palabras claves del mensaje en letra clara y amplia. También hay que saber respetar los momentos de las personas con discapacidad intelectual y tener paciencia; si se nota que la persona se dispersa, con paciencia ayudar a volver al tema en cuestión.

En el caso de las personas con discapacidad mental, es aconsejable hablarles con calma y respeto; actuar con naturalidad con la persona, empatía y tratar a la persona de manera igualitaria; estar atento a las emociones y conductas de la persona; respetar los turnos de la conversación para evitar exaltaciones y tener prudencia en lo que se dice.

Por su parte, Rosario agrega que es primordial nunca infantilizar a la persona por esta condición. En este punto de la exposición, explica que los términos que deben utilizarse son: persona con discapacidad o persona en situación de discapacidad; y no deben ser utilizados los términos: discapacitado/a, incapacitado/a, persona con capacidades diferentes, personas especiales o con necesidades especiales, que padece una enfermedad, persona normal.

Al respecto de este punto, Uriel remarca que hablar con los términos correctos ayuda a construir cultura social y todas las palabras que no se deben utilizar tienen que ver con los prejuicios y las barreras actitudinales que se encuentran. Explica que se suele pensar que se dice “no vidente” cuando se habla de persona ciega o con baja visión y la propia comunidad de personas con discapacidad se identifica como persona ciega o como persona con baja visión. También comenta que existe una falsa creencia de que las personas sordas también son mudas y por eso se habla de “sordomudo” y no es correcto.

Para finalizar, el equipo de la ANDIS presenta un video institucional (Jugá por la inclusión) e informa que enviarán por correo a las instituciones material de apoyo más extenso. También llaman a poner todos y todas, desde su lugar, su granito de arena y pensar en la inclusión.

Toma la palabra la Dra. Isaurralde para agradecerles y resaltar lo enriquecedor de esta charla. Destaca también la diferencia entre integrar e incluir, cómo se replica en los diferentes ámbitos y espacios el modelo médico de la integración, y señala la importancia que tiene para todos y todas quienes trabajan en contacto con personas usuarias esta reeducación, aprender esta terminología y difundirla, y de a poco avanzar con la accesibilidad de las páginas web, tener un QR, que los videos estén en lengua de señas.

En este punto, Rosario agrega que a veces se no piensa en ambientes y en espacios totalmente inclusivos porque se cree que va a haber poca participación, pero que justamente por el contrario la poca participación se da porque los espacios no son inclusivos; y que hay que pensar la inclusión desde el diseño mismo del espacio, de la oficina, de la sala de atención.

Por su parte, Uriel grafica la diferencia entre integración e inclusión utilizando como ejemplo los baños públicos. En los baños públicos se suele encontrar para las personas con discapacidad una tercera puerta, que es más amplia, tiene el símbolo de la silla de ruedas y dentro está adaptado a una persona usuaria de silla de ruedas o con movilidad reducida, con un inodoro elevado, pileta con otra altura, barrales, etc. Sin embargo, ese baño está separado y aparte del resto de los baños en un mismo espacio. Retoma entonces, lo dicho por Rosario respecto a empezar a pensar los espacios de manera más inclusiva, con un diseño universal para todos y todas. Cuando se habla de inclusión, el entorno y el espacio es el que se adecúa a toda la sociedad.

Solicita la palabra Natalia Martínez, de CODELCO, para comentar sobre la terminología del Código Civil y Comercial, que en la reforma se incluyó el término de “capacidad restringida”, el cual le parece que es correcto porque no aclara si la persona tiene discapacidad o no. Agrega que en el Código Civil de Vélez Sarfield sí se distinguía entre persona con discapacidad o persona con capacidad y hacía diferencia entre discapacidad de hecho y de derecho, la cual ha desaparecido con el nuevo Código Civil y Comercial, que habla de capacidad restringida.

En respuesta, Rosario le señala que la terminología utilizada por la ANDIS y la que debe utilizarse es la que está establecida por la Convención, que es una declaración de derechos humanos y se hace el foco en que las personas con discapacidad primero son personas. Este concepto social de discapacidad está relacionado a las barreras que se encuentran en el entorno. Sumado a esto, Uriel ratifica que la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad es un tratado internacional de derechos humanos, aprobado por las Naciones Unidas y en Argentina tiene jerarquía constitucional. Como Estado Nacional, se basan en lo que está plasmado en ese documento y vuelve a remarcar que lo importante no es poner el foco en las deficiencias de las personas, sino en las barreras. Por otro lado, señala que hay un artículo de la Convención que habla de la restricción de la capacidad jurídica de las personas con discapacidad y tiene que ver con brindar figuras de apoyo para que no se vea restringida su capacidad jurídica a la hora de tomar decisiones legales, probablemente se esté refiriendo a esa restricción.

En este punto, pide la palabra la Dra. Isabel Ramos Vardé, quien forma parte de la CNRT y participa del Observatorio de ANDIS, para comentar que cuando se elaboró el proyecto del nuevo Código Civil y Comercial se intentó que las personas con discapacidad puedan

contar con la mayor autonomía. Sin embargo, señala, una de las dificultades es que la discapacidad no cuenta con grados, sino que es única y por eso se aceptó esta idea de la capacidad con apoyos o salvaguardas.

A continuación, pide la palabra Pedro Bussetti, de DEUCO, para solicitarle al equipo de ANDIS que envíe el material para publicar en la web de la asociación y consulta si en relación al tema específico de los derechos de los usuarios y consumidores, en la actualidad hay algún proyecto específico en la ANDIS sobre las relaciones de consumo para las personas con discapacidad, el acceso a los supermercados y comercios.

En respuesta, Uriel le aclara que harán llegar a las asociaciones por correo electrónico mucho material de apoyo y, respecto a su consulta, le informa que trasladarán la misma al organismo, ya que en este momento desconocen si hay alguna estrategia puntual sobre el acceso al derecho al consumo. Pero agrega que lo que pueden contar es que ya hace más de un mes la ANDIS firmó un convenio con la Secretaría Legal y Técnica de Presidencia de la Nación para fortalecer el cumplimiento de la Ley de Accesibilidad Web nacional, con la idea de que se cumpla que todas las páginas web de Argentina y Apps, se diseñen y programen con formatos accesibles.

Respecto a la accesibilidad, Rosario destaca la importancia de poner estos temas en agenda para poder avanzar y resolverlos, y llama a las asociaciones a que desde su lugar lo demanden, ya que el trabajo es colectivo.

Solicita la palabra Nelson Veas Oyarzo, de AUC, para expresar la preocupación acerca del acceso al mercado laboral por parte de las personas con discapacidad. Comenta, a su vez, que en su asociación trabajó una persona con discapacidad como abogado, y agrega la importancia de brindarles un espacio para desarrollarse laboralmente.

Seguidamente, Rosario comenta que existe la Ley de Cupo que establece que el 4% del personal deben ser personas con discapacidad pero más allá de esta ley lo importante es lo que señalaron anteriormente respecto de la inclusión, no contratar a las personas para cumplir con ese 4% sino darles los apoyos y los ajustes razonables para que puedan desempeñarse como cualquier otra persona.

Solicita nuevamente la palabra Pedro Bussetti para recordar que el año pasado, en el marco del Consejo Consultivo de los Usuarios, se formó una Subcomisión de Discapacidad y se trabajó en avanzar para que las entidades de usuarios y consumidores puedan tomar los pedidos de pasajes para el transporte de larga distancia, y quiere consultar en qué está el tema.

La Dra. Isaurralde señala que es cierto que durante el 2020 se comenzaron a trabajar algunos temas encaminándose hacia un trabajo en conjunto con el nuevo sistema de reservas, respecto del cual informa que se está avanzando pero aún está en proceso, en una etapa de testeos de una primera fase. Agrega, también, que cuando comience el testeo del sistema en sí, se compartirá con las empresas y con las asociaciones, para así cuando se lance, todos estén familiarizados con su uso. Además, informa que cuando esté en marcha se brindarán los usuarios y las contraseñas, y se organizará para que se pueda publicitar en simultáneo en todas las páginas.

Siendo las 12:28 hs., la Secretaria Ejecutiva del Consejo agradece la exposición del equipo de la ANDIS, la asistencia de todas las asociaciones presentes y da por finalizado el encuentro. Se establece la próxima Asamblea para el día lunes 19 de julio de 2021 a las 11 horas, bajo idéntica modalidad.

*“Atento el carácter virtual de la Asamblea celebrada, la presente Acta deberá ser suscripta por los asistentes en la primer convocatoria presencial que se efectúe”*