

Caracas, 06 de julio de 2015

## Denuncia

A continuación nosotros Daniela Berlet C.I. 17705597 y Andrés González C.I. 16224355 realizamos la siguiente denuncia a “Cines Unidos” y al “Centro Comercial Líder” por una situación que sucedió como relatamos a continuación:

Somos una pareja de personas con discapacidad motora, mayores de edad, certificados de discapacidad por el CONAPDIS y nos desplazamos en sillas de ruedas.

En las últimas semanas hemos sido clientes fijos de las salas de cine “Cines Unidos” del “Centro Comercial Líder” ubicado en el municipio Sucre. Ambos en nuestras sillas de ruedas hemos asistido como mínimo unas cuatro veces en las últimas semanas sin mayor problema, aunque si hemos tenido inconvenientes manejables que explicaremos más adelante.

Sin embargo el pasado domingo 5 de julio de 2015 a las 7:00 pm cuando asistimos nuevamente, sucedió un grave exabrupto con el equipo de gerentes de Cines Unidos que vulneró nuestros derechos como ciudadanos al libre acceso de los espacios públicos.

Los inconvenientes mencionados tienen que ver primeramente con la pésima condición de los ascensores del Centro Comercial Líder. Hemos tenido que esperar hasta ¡una hora! por el personal de planta física del Centro Comercial para que nos asistan y habiliten los ascensores (ya que ninguno de los 5 ascensores de tan gran centro comercial funciona).

A pesar de que hemos ido reiteradas veces no ha habido ningún cambio de actitud frente a la situación. Siempre impera la desidia y la dejadez, como si se nos estuviese regalando un privilegio que no nos corresponde, como si no fuera nuestro derecho transitar libremente sin inconvenientes. No todo el personal ha sido así, unas contadas dos personas han sido amables (Encargados Miguel y Nelson), pero siempre que vamos el proceso es muy ineficiente. Es difícil conseguirlos y aunque hemos ido muchas veces y nos han visto mucho, la indolencia del resto del personal ante la situación impera.

Tomando en cuenta este problema de los ascensores, hemos optado por ser previsivos a la hora de ir a las salas de cine del Líder ya que medianamente son las que tienen una adaptación “medio decente” para la “relativa comodidad” de personas en sillas de ruedas, sin embargo están lejos de ser óptimas. Pero en comparación con otras salas de Caracas de Cines Unidos son las más aceptables.

El local de Cines Unidos en el Centro Comercial Líder ocupa dos pisos. La taquilla queda en el piso de abajo, las personas en general entran a las salas subiendo por

escaleras. La salida de las salas así como los accesos para personas en silla de ruedas son en el piso de arriba, teniendo que usar los precarios ascensores del centro comercial.

La grave situación con la gerencia de Cines Unidos Líder el pasado domingo 5 de julio de 2015 ocurre porque nos disponíamos a ver una película a las 7:00 pm.

Llegando luego de haber esperado largo rato a que nos buscaran en el ascensor y sabiendo la hora de la película que ya empezaría, fuimos previsivos de subir directo al nivel superior para evitar repetir la larga espera habitual si nos bajábamos en el nivel de taquilla. Ambos en silla de ruedas estábamos acompañados por nuestro asistente quien bajaría a comprar las entradas.

Llegamos al acceso superior (que es la salida del cine) y el personal de seguridad y acceso de Cines Unidos, acostumbrado a nuestra reiterada presencia en el local, nos da acceso a la sala respectiva que todavía estaba vacía.

Como no teníamos boletos todavía, enviamos a nuestro acompañante a bajar por las escaleras dentro de la sala y este le comenta a una empleada la situación de que: necesitábamos asistencia en la boletería y que ya estábamos adentro.

Al rato, y ya entrando el público, sube con la indiferencia característica esta empleada del cine junto a nuestro asistente. A ella, que no comprendía la situación le explicamos y solicitamos nosotros directamente el apoyo para la compra de boletos, ya que si íbamos ambos a la taquilla en el nivel de abajo no llegaríamos a la película (como ya nos ha pasado) y porque nuestro asistente no es muy diestro con el sistema automatizado de boletería. Esta lo acompaña de nuevo a bajar y hacer la compra.

Luego de un rato y ya en los comerciales previos, la empleada se acerca de nuevo con su pésima actitud, informándonos que no había más butacas disponibles para la función y que debíamos retirarnos.

Nosotros educadamente le insistimos: “oye, nosotros no ocupamos ninguna butaca y ya estamos aquí ubicados. Por favor busca la manera de cobrarnos y resolvamos esto”. Esta empleada se cierra a esa posibilidad y se dispone a llamar al personal de seguridad y al gerente. Nosotros esperábamos que nuestro asistente que estaba afuera con ella resolvieran la situación y continuamos viendo la película que estaba por comenzar.

Las adaptaciones en estas salas de cine constan de un solo espacio para silla de ruedas en la última fila en el nivel superior. Nosotros estábamos ubicados, como siempre, una silla de ruedas en este espacio y la otra al lado ocupando un mínimo espacio del pasillo al final donde no se obstruía ningún paso. Todas las ocasiones que hemos asistido a estas salas nos hemos situado de esa manera sin inconvenientes.

Llegan el gerente y personal de seguridad por la puerta trasera de la sala y le solicitan a nuestro asistente que “Nos saque” ya que “él es el responsable por nosotros”. Este le aclara que eso no es así, que él solo nos asiste y es nuestro empleado. Manteniendo que nosotros somos adultos y responsables por nuestros actos.

El gerente insiste y la situación empieza a tomar mayor tensión desde la puerta trasera de salida de la sala, incluso perturbando al público que empezaba a ver la película.

Uno de nosotros sale a mediar con él y nuevamente le insistimos: “Manejemos esto de una manera cordial, nosotros no ocupamos butacas, permítannos permanecer, cóbrennos de alguna manera, nosotros no estamos ocasionando ningún inconveniente, este alboroto es innecesario”.

El gerente empieza a esgrimir argumentos como: “No pueden haber dos sillas de ruedas en la sala, uno de los dos debe pasarse a una butaca” (cosa que por nuestra condición no podemos hacer) Además cosa que nunca nos habían solicitado las reiteradas veces que habíamos ido.

Adicionalmente el gerente nos acusa de haber entrado sin boletos, cosa que es completamente responsabilidad de sus empleados por habernos hecho pasar así a la sala y a quienes solicitamos ayuda pero cuya desidia no resolvió a tiempo nada.

Cínicamente el mismo continúa diciendo que “nos estamos aprovechando de nuestra condición” y finalmente bajo presión y claras amenazas de forcejeo físico nosotros decidimos retirarnos con una gran vergüenza por tal humillación pública que este gerente nos propinó por sus criterios.

Lo menos que pudimos hacer fue una breve protesta pública en voz alta antes de irnos explicándole al público lo sucedido: “Dos personas en silla de ruedas no pueden ir al cine juntos”.

Si bien tener una discapacidad en Venezuela ya de por sí requiere de mucha paciencia y capacidad de adaptación porque los accesos son muy deficientes, con una actitud más constructiva se pueden conseguir soluciones para que medianamente los derechos de las personas con discapacidad no sean violados.

Hace meses que los ascensores del Líder van de mal en peor y comprendemos las posibles dificultades para resolver esto. Pero es el colmo que la gran mayoría del personal de seguridad o planta física sea tan indolente y poco cooperadora para atender un derecho básico por el bien de la imagen su empresa. Hemos esperado promedios de 40 minutos a una hora solo para esperar que nos atiendan con el ascensor y eso teniendo que ser modestos de no poder transitar libremente sino por uno solo de los niveles ya que ir de uno a otro como cualquier usuario de escaleras mecánicas parece un lujo.

Igualmente aunque las salas de Cines Unidos Líder sean medianamente cómodas para silla de ruedas solo tienen un espacio. El diseño en general de estos espacios es discriminador y desconsiderado por pensar en que una sola persona puede entrar a la vez a una sala, como fuertemente aseguraba este gerente.

Además no dejemos de tomar en cuenta casos como Cines Unidos Millennium y Los Naranjos, solo por mencionar dos que hemos conocido, donde el espacio para silla de ruedas es un burdo rincón marginado en la primera fila donde una persona sin condiciones físicas especiales tendría que quebrarse la nuca para medianamente sufrir ver una película con tal incomodidad. Ni siquiera estos espacios se toman en cuenta como puestos de boletería quedando vacíos aun si la sala se agota.

No obstante y a pesar de estos errores de diseño y planificación que de por sí son discriminadores, que violan la ley y los derechos de las personas con discapacidad, pudiera existir, incluso aunque sea de manera improvisada, una actitud un poco más cooperadora y considerada por parte de la gerencia para mitigar esos errores de diseño estructural de las salas o de cualquier instalación.

Pero este no fue el caso, un gerente deja muy mal parado a Cines Unidos quienes ya de por sí demuestran por su infraestructura que solo quieren quedar bien ante la ley con un letrero azul y un símbolo de silla de ruedas como por no dejar, pero que en realidad les importa poco la experiencia de sus usuarios en silla de ruedas por tan precario diseño de infraestructura.

Sumémosle a esto (que por ser un asunto de infraestructura pudiéramos pensar que no será algo que resolverán pronto), el cinismo y agresión de este gerente encargado el pasado domingo 5 de julio de 2015 en la sala Nro 2 quien sin ninguna consideración ante todas las adversidades que tenemos que superar para simplemente disfrutar de nuestros derechos como personas con discapacidad, prefirió "ser justo" ocasionando una gran tensión pública, amenazándonos físicamente con sacarnos de la sala, acusándonos de haber entrado sin boletos a la sala por la mediocridad del servicio de sus empleados, cínicamente llamándonos "aprovechadores por nuestra condición" y violando nuestro derecho a disfrutar de un espacio público cuando nuestra conducta ni presencia estaban afectando a nadie.

¿quién nos indemniza por tal violación de nuestros derechos? ¿quién responderá por tal humillación pública? ¿quién puede tolerar un exabrupto de tal magnitud? Súmenle a esto que al retirarnos tuvimos que esperar largo rato más para poder bajar por el ascensor y retirarnos, esperando ahí mismo frente a la salida del cine donde todo sucedió. Responsabilizamos por completo a la gerencia de Cines Unidos Líder de turno el pasado domingo 5 de julio de 2015 a las 7:00 pm y a la gerencia del Centro Comercial Líder.

Esperando una pronta respuesta ante esta situación, nos despedimos indignados

Andrés González y Daniela Berlet